

El consejero Novillo ha visitado hoy, en el Día Europeo del 112, este servicio integrado en la sede de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112

## La Comunidad de Madrid atendió 240.000 llamadas más al teléfono 112 en su Centro de Emergencias durante 2023

- Se superaron las 4,4 millones -más de 12.000 diarias- y el 52% fue para solicitar asistencia sanitaria, con junio y mayo los meses de mayor actividad
- En el 25 aniversario del teléfono único regional se alcanzó la cifra simbólica de 112 millones de avisos
- Gracias a la tele traducción se da ayuda en 85 idiomas, con el chino y el rumano los más demandados en las comunicaciones tras el castellano
- El 86% de los usuarios lo califica como muy o bastante satisfactorio, según el último Estudio de Notoriedad y Satisfacción
- El centro autonómico, como referente a nivel mundial, recibió a delegaciones internacionales de China, Corea del Sur, Brasil o Bélgica

**11 de febrero de 2024.-** La Comunidad de Madrid atendió en 2023 un total de 4,4 millones de llamadas al teléfono 112 en su Centro de Emergencias, casi 240.000 más que el año anterior con una media de 12.059 al día. El consejero de Medio Ambiente, Agricultura e Interior, Carlos Novillo, ha dado a conocer estos datos hoy, en el Día Europeo del 112, en un acto en la sede de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112 (ASEM112) en Pozuelo de Alarcón que integra este dispositivo. En este recinto del Gobierno regional ha visitado la sala donde se gestionan los avisos que llegan al número de teléfono único, gratuito y utilizado en todo el continente.

El consejero ha agradecido la labor de servicio a la ciudadanía que desempeñan estos profesionales, que son “el primer eslabón de esta cadena que salva muchas vidas, ejerciendo un trabajo rápido y eficaz, capaces de gestionar las llamadas en una media de 70 segundos”. Además, Novillo ha destacado que “es una gran seguridad para toda la población el saber que siempre hay alguien al otro lado del teléfono. Y no solo para el madrileño, sino también para todo el territorio español que, por avería o saturación de sus líneas, han necesitado de vuestra ayuda al derivarse los avisos hasta aquí”.

De todos los avisos atendidos, más de la mitad (52%) fue para demandar asistencia sanitaria, el 23% requería presencia de Policía o Guardia Civil, el 11% relacionada con el tráfico y el 6,5% para solicitar la actuación de los bomberos. Los meses con más actividad fueron junio (437.573) y mayo (411.109), mientras que agosto (312.597) y noviembre (314.430) se produjeron menos demandas de ayuda. Además, desde Madrid se han gestionado más de 4.700 de estas comunicaciones procedentes de Castilla-La Mancha, 2.600 desde Andalucía o más de 2.200 desde Murcia y Cataluña.

Este servicio del Ejecutivo regional celebró el pasado año su 25 aniversario, superando la cifra simbólica de 112 millones de llamadas desde que fuera implantado el 1 de enero de 1998. Su uso se ha ido generalizando alcanzando una calificación de *muy o bastante satisfactorio* por el 86% de los usuarios de la región, según el Estudio de Notoriedad y Satisfacción 2023, que elabora la ASEM112 cada dos años.

## **CENTRO DE EMERGENCIAS REFERENCIA A NIVEL MUNDIAL**

El 112 de la Comunidad de Madrid sigue siendo una referencia para las emergencias y seguridad de todo el mundo que cada año visitan el centro para conocer las instalaciones y su funcionamiento. Durante 2023 un total de 9 delegaciones internacionales procedentes de países como China, Corea del Sur, Irak, Brasil, República Dominicana o Bélgica conocieron su actividad.

También son habituales las visitas de colegios, institutos, academias, asociaciones culturales o ciudadanas y de distintos colectivos de emergencia o seguridad, procedentes en su mayoría de municipios de la región, pero también de otras comunidades autónomas. En estos casos, personal especializado realiza una explicación de cómo funciona Madrid 112 y posteriormente se hace un recorrido por sus instalaciones.

## **CÓMO FUNCIONA EL TELÉFONO 112**

El Día Europeo del 112 se conmemora con el objetivo de dar a conocer al ciudadano este número y su uso adecuado. Por ello, el Ejecutivo autonómico ha lanzado hoy, en sus redes sociales, un vídeo sobre el funcionamiento de este teléfono único de emergencias. De tal manera que, cuando un ciudadano marca el 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 correspondientes.

En ocasiones es necesario el consejo profesional de algún experto. En estos casos se puede transferir la llamada 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 la tele traducción. Los más demandados, junto al castellano, son el chino y el rumano.

# Medios de Comunicación