

La jefa del Ejecutivo regional preside el acto conmemorativo por el 25º aniversario del Centro de Emergencias Madrid 112

Díaz Ayuso: “El 112 es mucho más que un número, es la certeza de que siempre habrá un profesional competente y comprometido al otro lado del teléfono”

- La Comunidad de Madrid ha atendido desde 1998 cerca de 108 millones de llamadas a través de este servicio público
- Durante este último año se ha recibido una media de 11.300 comunicaciones diarias
- El grado de conocimiento que los ciudadanos madrileños tiene del recurso de atención telefónica de emergencias supera el 98%

7 de febrero de 2023.- La presidenta de la Comunidad de Madrid, Isabel Díaz Ayuso, ha reconocido hoy la labor del Centro de Emergencias Madrid 112, que celebra su 25º aniversario, asegurando que “para los madrileños, 112 es mucho más que un número”. “Es seguridad, es atención rápida y eficaz, es confianza y, sobre todo, es la certeza de que siempre habrá un profesional competente y comprometido al otro lado del teléfono a través de un servicio que no duerme nunca”, ha subrayado.

Durante el acto conmemorativo que se ha celebrado en la Real Casa de Correos para recordar la historia del cuarto de siglo que cumple este servicio público, la presidenta ha recordado que, desde su puesta en marcha, en enero de 1998, ha atendido más de 107,7 millones de llamadas, a través del teléfono único 112. “Es un servicio madrileño, español y también europeo porque todos tenemos en común este número público gratuito y fácil de recordar y que aquí ha alcanzado una excelencia como en ningún otro lugar”, ha celebrado.

Según ha detallado Díaz Ayuso, el 112 cuenta con un grado de conocimiento del 98%, con un tiempo de atención media de 70 segundos y con un servicio de teletraducción que permite atender emergencias en 82 idiomas. Los más demandados, además del castellano, son el chino y el rumano. Por tipología en la gestión de llamadas, las principales son las de carácter sanitario, con el 52,9% de las entradas. Le siguen las relacionadas con seguridad ciudadana, con el 23,5%; de tráfico, con un 11,5%; y de emergencias de rescate y extinción de incendios, con un 6,1%.

A lo largo del año pasado, la media de atención diaria en el número de comunicaciones telefónica fue 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. La presidenta ha destacado la reciente implantación de la tecnología AML, “que permite precisar la ubicación de la persona que realiza la llamada y reducir aún más los tiempos”.

CERCA DE 250 TRABAJADORES AL SERVICIO DE LA EMERGENCIA

El 112 cuenta a día de hoy con una plantilla de 246 trabajadores: 149 gestores, 14 coordinadores de ayudantes de emergencias, 9 supervisores, 10 jefes de sala, 11 técnicos básicos de Emergencias y 53 puestos administrativos. Cuando un ciudadano marca este número, es atendido por un agente que 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 al usuario, para mejorar si cabe, el seguimiento del caso en tiempo real mientras se acude al lugar requerido.

En muchas ocasiones, es necesario seguir las instrucciones de un profesional de alguno de los servicios de Emergencia o Seguridad activados, por lo que la comunicación es transferida desde el 112 al recurso competente, para que estos especialistas permanezcan en comunicación permanente con el demandante de ayuda.

GRADO DE SATISFACCIÓN 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 de este servicio. En 2021 alcanzó el 98%, el valor más elevado hasta la fecha. Del informe se desprende también 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. Además, casi la mitad de los encuestados afirma conocer que Madrid 112 está presente en redes sociales como Twitter, Facebook o YouTube, un hecho que ha aumentado significativamente respecto al último estudio realizado en 2019.

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, cuenta con diferentes certificaciones por parte de la Organización Internacional de la Estandarización (ISO) que ratifican la excelencia de este recurso público.