



PROVINCIA |

# Los ciudadanos valoran con un notable alto la gestión de Emergencias 112 Andalucía en el último año

**El servicio, que celebra hoy el Día Europeo del teléfono 112, revalida la confianza de los usuarios**

Redacción - Jueves, 11 de febrero de 2010 (18:14:32)

**El sistema Emergencias 112 Andalucía, que hoy celebra el Día Europeo del Teléfono 112, ha obtenido un 8.5 sobre 10 en la última encuesta de satisfacción realizada entre los ciudadanos que usaron este servicio en 2009.**



Imagen de la sala de operaciones del 112 Andalucía. (Foto: Cedida)

Con esta valoración se mantiene la tendencia al alza de los últimos años, en los que el servicio había logrado un 8,23 en 2007 y 8,26 en el año 2008. Esta nota se ha obtenido tras realizar más de 1.500 cuestionarios entre los usuarios que llamaron en alguna ocasión al teléfono 112 durante el pasado ejercicio. La muestra ha tenido en cuenta el número de llamadas recibidas en cada provincia y el tipo de emergencia registrada.

### **Calidad y confianza**

Los parámetros analizados han sido la calidad del personal, la actuación de los organismos y la accesibilidad al servicio. En cuanto a la calidad de la atención, el trato ofrecido por los operadores de 112 y su capacidad para gestionar la llamada de emergencia han sido algunos de los puntos valorados por los usuarios en esta encuesta. Sobre la actuación de los organismos, la ciudadanía ha valorado la gestión de la incidencia y el tiempo de intervención.

De la accesibilidad, se ha medido la calidad técnica, la fluidez de la comunicación (nitidez en la llamada, ausencia de ruido, pérdida de cobertura, etc...), y el tiempo de espera desde que se ha marcado 112, hasta que la llamada es atendida.

### **Día Europeo del Teléfono 112**

El Teléfono Único de la Junta celebra hoy, 11 de febrero, el Día Europeo del 112. Un proyecto que, como el resto de centros de

coordinación de emergencias nacionales e internacionales, parte del modelo único y común europeo propuesto por la Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas en el año 1997.

Con este objetivo, el 22 de junio de 2001 se ponía en marcha Emergencias 112 Andalucía, un sistema de atención y coordinación de emergencias que fue creado por la Consejería de Gobernación en respuesta a la demanda social de una mayor y mejor seguridad.

El modelo andaluz ha ampliado y trascendido el marco establecido adaptándose a la realidad y necesidades de la región, configurándose como uno de los más amplios en coberturas y servicios a la ciudadanía.

En este tiempo, se ha tejido una amplia red de centros integrados, aprovechando las ventajas de las tecnologías de la información y la comunicación. Hoy por hoy, son más de un centenar los organismos que forman parte de la red informática de Emergencias 112 Andalucía. Están plenamente integrados todos los servicios sanitarios y de seguridad pública y emergencias de la comunidad autónoma en el ámbito provincial.

Los centros integrados conocen en tiempo real y con sólo un clic en el ratón de su ordenador, las incidencias que se producen y las alertas que se realizan a los distintos organismos que tienen que intervenir en cada situación. De esta forma, se consigue una mayor coordinación y eficiencia en la respuesta.

Además, Emergencias 112 Andalucía ofrece un servicio de atención multilingüe en inglés, francés, alemán y árabe. El objetivo es prestar un servicio que no sólo trasciende las barreras idiomáticas, sino que se adapta a la nueva realidad lingüística que los flujos migratorios han dibujado en nuestra región.

---