



Huelva, la provincia con menos incidencias en el 112 con casi 18.000 en el primer semestre

El servicio Emergencias 112 Andalucía ha gestionado un total de 17.838 incidencias en la provincia de Huelva durante el primer semestre de 2019, una cifra ligeramente superior a la registrada en el mismo periodo del año anterior, cuando se atendieron 17.216 incidencias, según informa el servicio adscrito a la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior de la Junta de Andalucía.

Este ascenso –un 3,61 por ciento respecto a 2018– demuestra la consolidación del Teléfono Único de Emergencias como número de referencia para la ciudadanía en caso de situaciones de

urgencia así como el alto grado de conocimiento e implantación entre la población y la confianza depositada en su gestión.

Las principales causas de aviso de los onubenses al 112 en los seis primeros meses del año han sido las asistencias sanitarias (7.836) y los casos relacionados con la seguridad ciudadana (2.975). A continuación se encuentran aquellas relativas a incidencias de tráfico (1.695), los incendios (1.466) y los accidentes de circulación (1.071). Otros motivos habituales de llamada al centro coordinador son los referentes a anomalías en servicios básicos, rescates y salvamentos, perdidos o riesgos naturales.

Huelva es la provincia con menor actividad en el conjunto regional con un total de 17.838 emergencias atendidas durante el primer semestre del año. Las dos primeras en número de asistencias son Sevilla y Málaga, con un total de 89.448 emergencias y 62.313, respectivamente; posteriormente se encuentran Granada (38.981) y Cádiz (37.973).

Por otro lado, entre las provincias con menor volumen de gestión están Córdoba (que atendió un total de 23.416 incidencias), Almería (22.392) y Jaén (20.641) .

Datos regionales

Huelva supone un 5,69 por ciento del total de actuaciones gestionadas por el centro coordinador de Emergencias 112 Andalucía, que el primer semestre del año alcanzó los 313.016 incidentes atendidos.

La actividad en el sistema se incrementa tradicionalmente durante los meses de verano y periodos vacacionales, debido al aumento de los desplazamientos, periodos festivos y operaciones especiales. Así, en el primer semestre del año, el mes con más actividad en el servicio ha sido junio, con 56.689 incidencias, por delante de mayo (55.700), marzo (51.726) y enero (51.663). Por franjas horarias, el tramo comprendido entre las 19:00 y las 21:00

horas ha sido el de mayor concentración de avisos durante el primer semestre con una media que supera el centenar de emergencias (103) en una hora.

Un servicio de garantías

Emergencias 112 Andalucía es un servicio público, gratuito y multilingüe, disponible las 24 horas los 365 días del año para atender las demandas de los andaluces en materia sanitaria, de extinción de incendios y salvamento, seguridad ciudadana y protección civil. Ofrece respuesta a la ciudadanía en inglés, francés, alemán y árabe, además de en castellano para garantizar la cobertura de todas las situaciones de emergencia que se produzcan en el territorio andaluz, independientemente de la procedencia o idioma de la persona que solicite la asistencia.

El servicio cuenta con un alto grado de valoración por parte de las personas que en algún momento han tenido que llamar al 112 para solicitar ayuda en caso de situación de urgencia. Según las últimas encuestas realizadas, los usuarios otorgaron una puntuación media de 8,93 a la satisfacción global del sistema. La calidad del personal del 112 obtuvo una puntuación media de 9,06, siendo la amabilidad la categoría mejor valorada por los llamantes con una nota de 9,34.

Además, Emergencias 112 es un servicio de calidad certificada basada en la Norma Internacional ISO 9001:2000- Sistema de Gestión de la Calidad, que otorga la Asociación Española de Normalización y Certificación (Aenor). El sistema también posee la certificación de Gestión Ambiental, que garantiza que todos sus procesos se realizan de forma respetuosa con el medio ambiente. Este año se han vuelto a renovar ambas certificaciones en cuyos procesos se trabaja de manera continuada y permanente.