

# Memoria año 2023

## Centro de Emergencias 1-1-2



# Llamadas recibidas

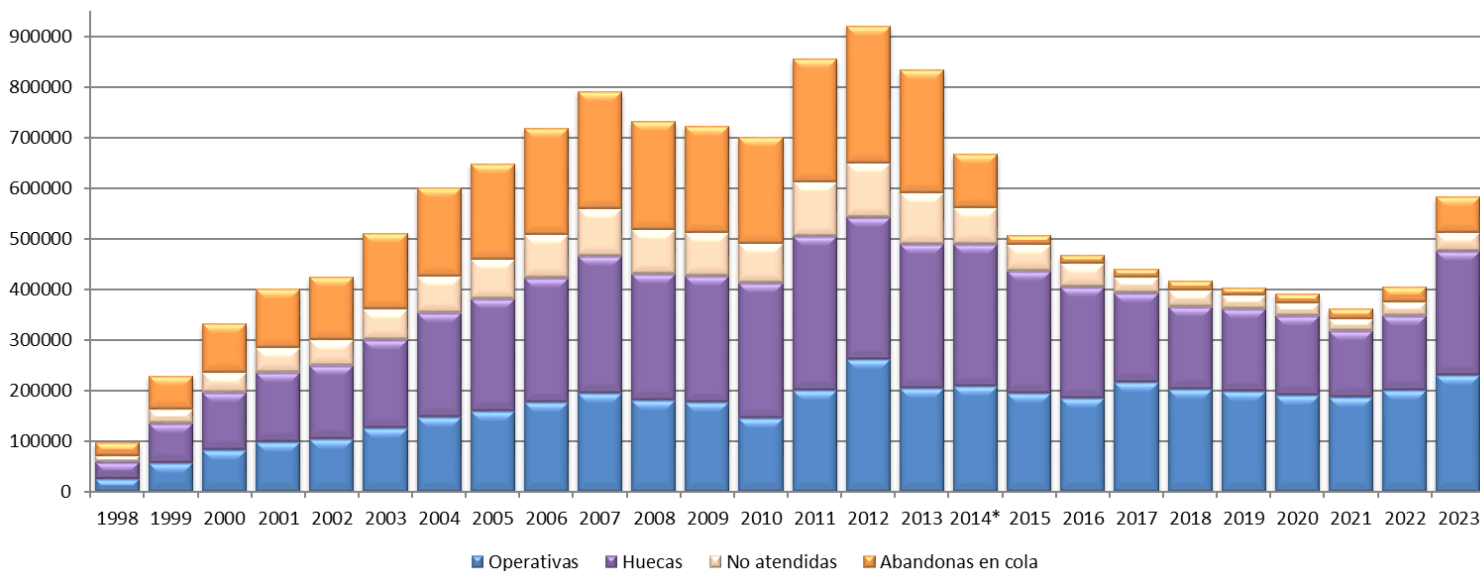
- Se han gestionado 88.536 incidentes (+5,9% respecto a 2022)
- Se han recibido 584.267 llamadas (+14 % de llamadas operativas respecto 2022)
- Tiempo medio de espera = 13,62 segundos

	Media de los tres últimos años	2023	Variación
Atendidas	336.453	473.509	40,74%
No atendidas	25.921	36.587	41,15%
Abandonadas en cola	23.715	74.171	212,76%
Total	386.088	584.267	51,33%



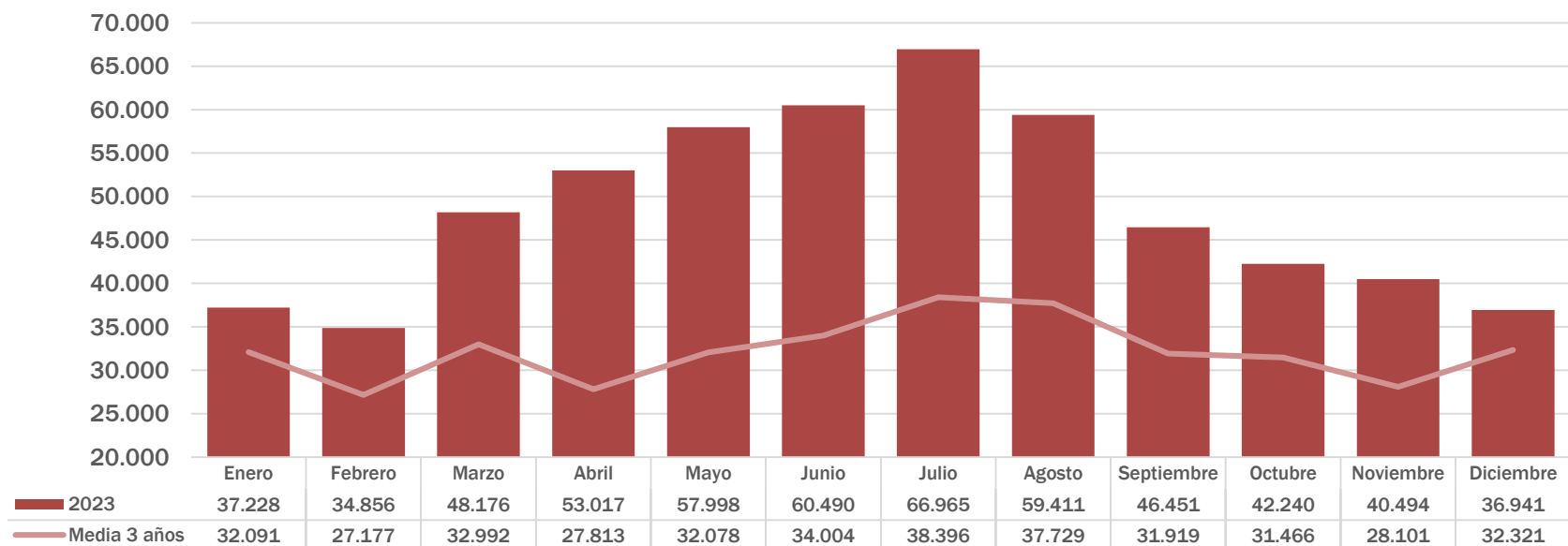
# Evolución del nº de llamadas

1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	
97.812	228.527	331.825	401.843	424.658	510.874	601.588	648.635	719.836	791.505	733.170	723.454	701.092	
2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total
856.603	920.871	835.382	668.298	507.188	468.240	441.180	417.349	403.505	391.269	361.874	405.122	584.267	14.175.967

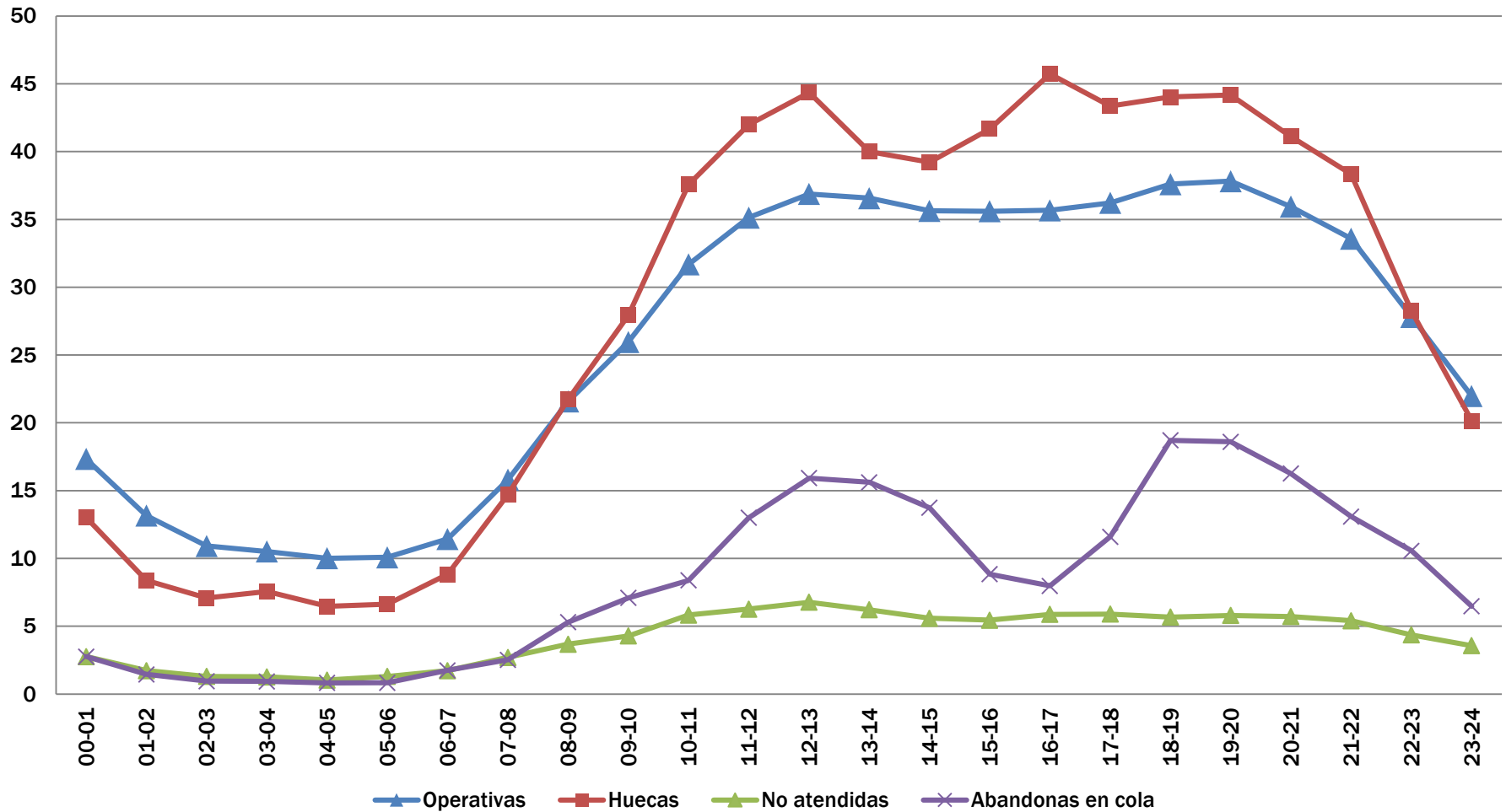


# Llamadas recibidas por mes

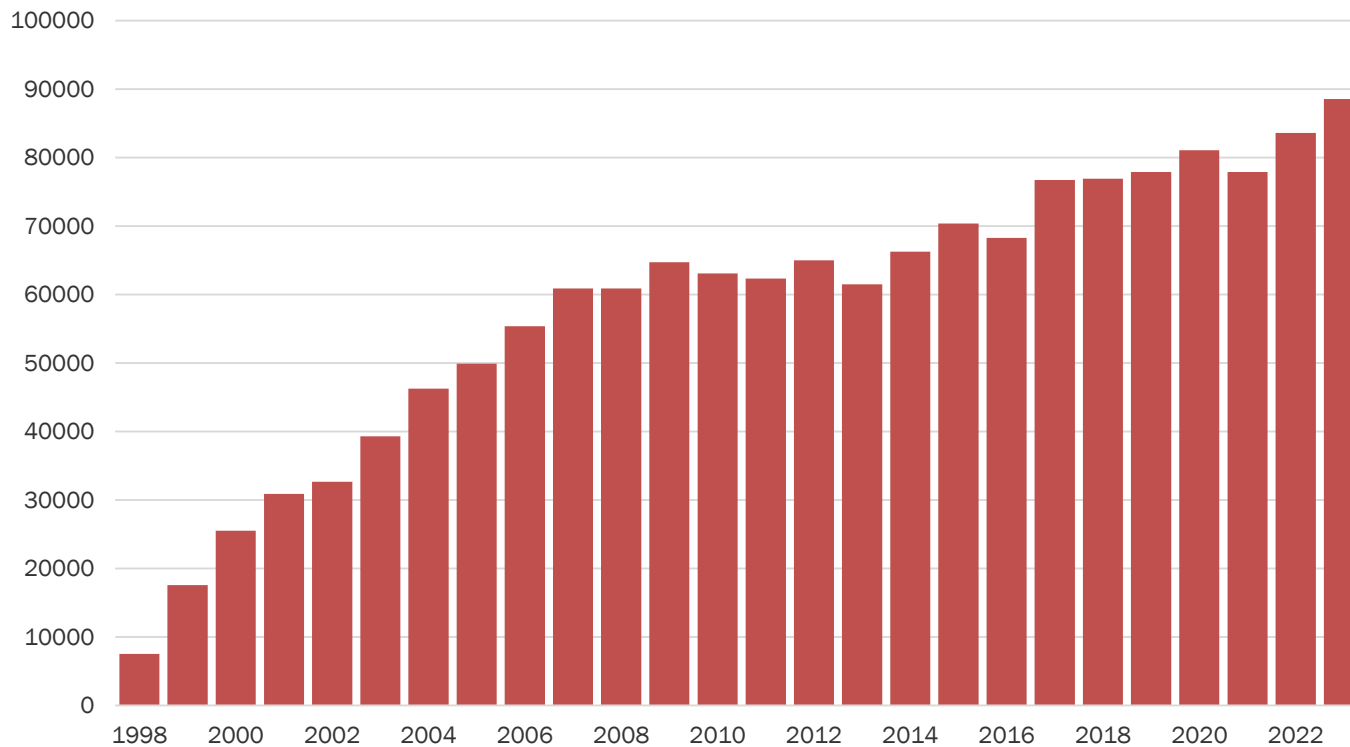
Llamadas totales en 2023 vs media de los últimos 3 años



# Distribución horaria de las llamadas



# Incidentes y evolución



1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	
7.524	17.579	25.525	30.911	32.666	39.298	46.276	49.895	55.372	60.885	60.881	64.717	63.103	
2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total
62.324	65.012	61.517	66.280	70.363	68.263	76.742	76.921	77.900	81.086	77.888	83.608	88.536	1.511.072



# Incidentes por tipología

Tipo de incidentes				2022	2023	Variación	
Emergencias	2022	2023	Total	Con planificación especial	2.112	2.021	-4,3%
	18.436	18.927	21,4%	Sin planificación especial	16.324	16.906	3,6%
Incidentes sanitarios				29.037	27.830	-4,2%	
Incidencias				31.280	34.426	10,1%	
Avisos				536	541	0,9%	
Notificaciones				1.343	1.578	17,5%	
Otras gestiones y transferencias				2.976	5.234	75,9%	
Total				83.608	88.536	5,9%	



# Gestión de incidentes

Nivel 0	Tipificación	2022	2023	Variación
<b>Emergencias sin Planificación específica</b>	Búsquedas	294	285	-3%
	Rescates	3.308	2.973	-10%
	Daños por fenómenos meteorológicos	446	241	-46%
	Accidentes	10.552	10.878	3%
	Daños al medio ambiente	144	106	-26%
	Incendios de edificios y vehículos	1.580	2.119	34%

Nivel 0	Tipificación	2022	2023	Variación
<b>Sanitaria</b>	Médicas domiciliarias	19.422	18.092	-6,85%
	Médicas en vía pública	7.744	8.460	9,25%
	Otras sanitarias	1.358	914	-32,70%
	Alertas sanitarias	315	102	-67,62%
	Médicas en transporte público	197	262	32,99%





# Emergencias Extraordinarias

Nivel 0	Tipificación	2022	2023	Variación
Emergencias con Planificación específica	Incendios forestales	2.000	1.561	-22%
	Trasporte de mercancía peligrosa	95	163	72%
	Inundaciones	16	296	1750%
	Accidentes en industria	1	0	-100%
	Accidentes radiológicos	0	0	0%
	Sismos	1	1	0%
	Accidentes en Gaseoductos	0	0	0%

Plan de Protección Civil	Fase Alerta	Emergencia	Normalización
PLATEAR	5	1	1
PROCINAR	3	2	-
PROCINFO	1	4	-
PROCIMER	88	2	-



# Calidad del Servicio 112

- Tiempo medio de espera: 13,62 segundos
- Porcentaje de llamadas atendidas: 93,45 %
- Tiempo de resolución del incidente: 103,47 segundos
- Satisfacción media del usuario: 93,78 %



# Helicópteros Medicalizados

	Vuelos	Horas de vuelo	Servicios Primarios	Servicios Secundarios	Nocturnos
Aragón 01	391	464:37	274	105	10
Aragón 02	232	335:22	127	95	-
Total	623	799:59	401	200	10

