

RESUMEN ESTADÍSTICO 2020

**ASPECTOS MAS SIGNIFICATIVOS DE LA EVOLUCIÓN DEL SERVICIO 112 Cyl
AÑO 2020**

- ➡ **949.600 LLAMADAS ATENDIDAS (media 2.595l./día)**
(9,8% inferior a la media de llamadas atendidas en 2019)
 - ➡ Reducción de un 17,5% en llamadas huecas respecto a 2019
 - ➡ Reducción de un 59,6% en llamadas de broma respecto a 2019
- ➡ **599.756 LLAMADAS EMITIDAS (media 1.639 ll./día)**
- ➡ **302.414 INCIDENTES GESTIONADOS (media 826 incid./día)**
(1,7% superior a la media de incidentes gestionados en 2019)
- ➡ **51.812 DEMANDAS DE GESTIÓN DE RECURSOS CCU**
(13,1% inferior a la media de demandas gestionadas en 2019)

- ➡ **366.195 AVISOS A ORGANISMOS**
 - ➡ 216.383 AVISOS A FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD (59,1%)
 - ➡ 107.219 AVISOS A POLICÍA LOCAL (29,3%)
 - ➡ 43.652 AVISOS A GUARDIA CIVIL COS (11,9%)
 - ➡ 33.612 AVISOS A GUARDIA CIVIL TRÁFICO (9,2%)
 - ➡ 31.900 AVISOS A C.N.P (8,7%)
 - ➡ 112.410 AVISOS A ORGANISMOS SANITARIOS (30,7%)
 - ➡ 17.447 AVISOS A BOMBEROS (4,8%)
 - ➡ 11.915 AVISOS A MEDIO AMBIENTE (3,2%)
 - ➡ 6.316 AVISOS A CENTRO COORDINADOR DE EMERGENCIAS (1,7%)
 - ➡ 1.724 AVISOS A SERVICIOS BÁSICOS (0,5%)

- ➡ **VISITAS AL CENTRO DE EMERGENCIAS 112**
 - ➡ 1.089 VISITANTES AL CENTRO DE EMERGENCIAS 112
 - ➡ 786 PERSONAS HAN RECIBIDO CHARLAS IMPARTIDAS EN LAS 8 CAPITALES DE PROVINCIA DE CASTILLA Y LEÓN

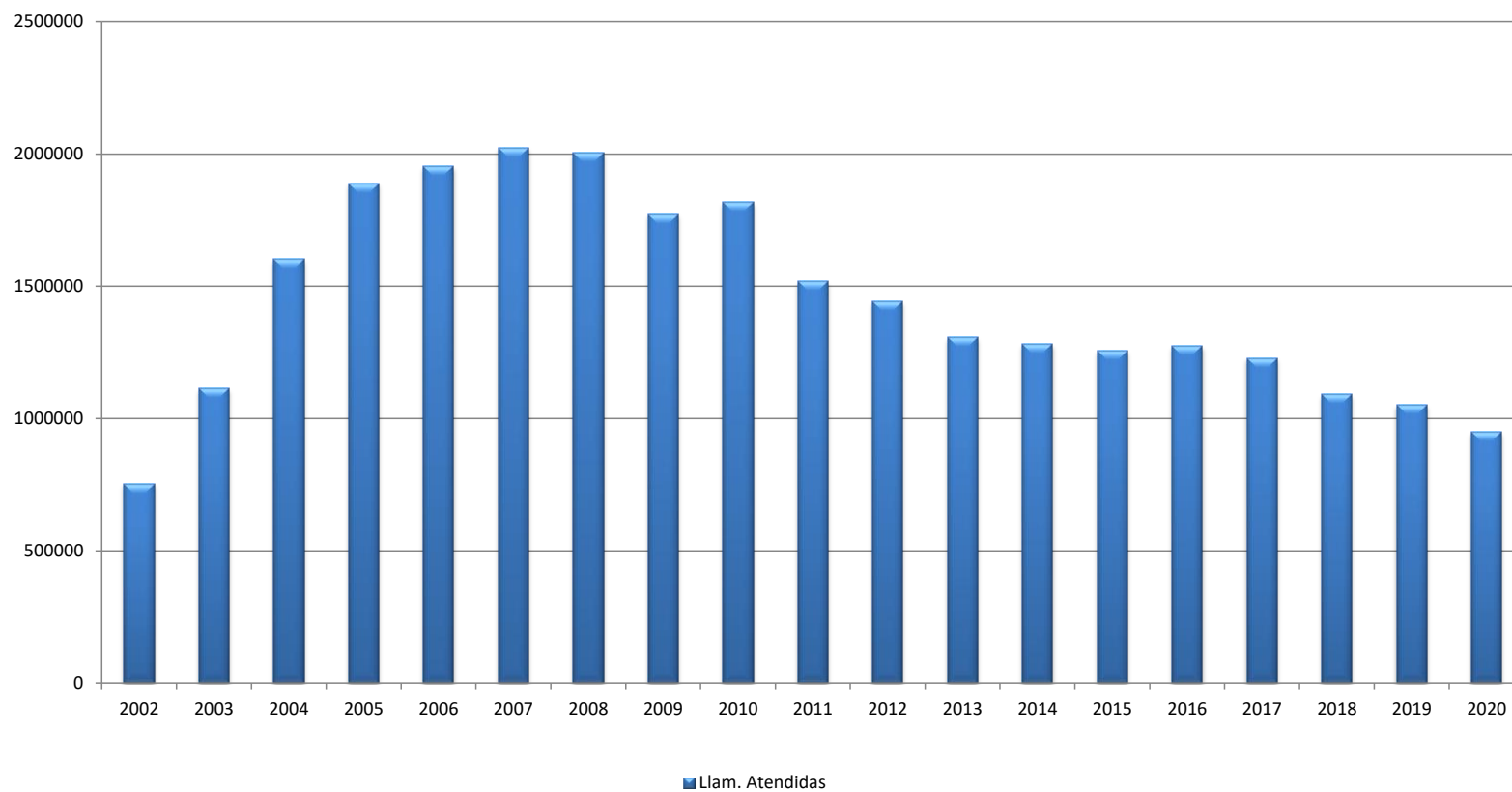
- ➡ **CONCURSO DE DIBUJO DIA EUROPEO DEL 112**
 - ➡ 1404 DIBUJOS PRESENTADOS
 - ➡ 55 COLEGIOS DE CASTILLA Y LEÓN REPRESENTADOS

- ➡ **ACTIVIDAD PRENSA**
 - ➡ 10.025 LLAMADAS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN ATENDIDAS
 - ➡ 630 INCIDENTES PUBLICADOS EN LA WEB
 - ➡ 3.841 MENSAJES PUBLICADOS EN TWITTER
 - ➡ 2.787 PUBLICACIONES EN FACEBOOK
 - ➡ 2.549 INCREMENTOS DE "ME GUSTA" EN FACEBOOK (+12 (+15,6%))
 - ➡ 4.399 NUEVOS SEGUIDORES EN TWITTER (+6,1%)
- ➡ **VISITAS - USUARIOS PORTALES WEB 112 Y METEOROLOGIA**
 - PORTAL 112**
 - ➡ 226.381 VISITAS
 - ➡ 618 MEDIA DE VISITAS
 - ➡ 104.224 USUARIOS
 - PORTAL METEOROLOGIA**
 - ➡ 24.145 VISITAS
 - ➡ 65 VISITAS DIARIAS
 - ➡ 14.750 USUARIOS

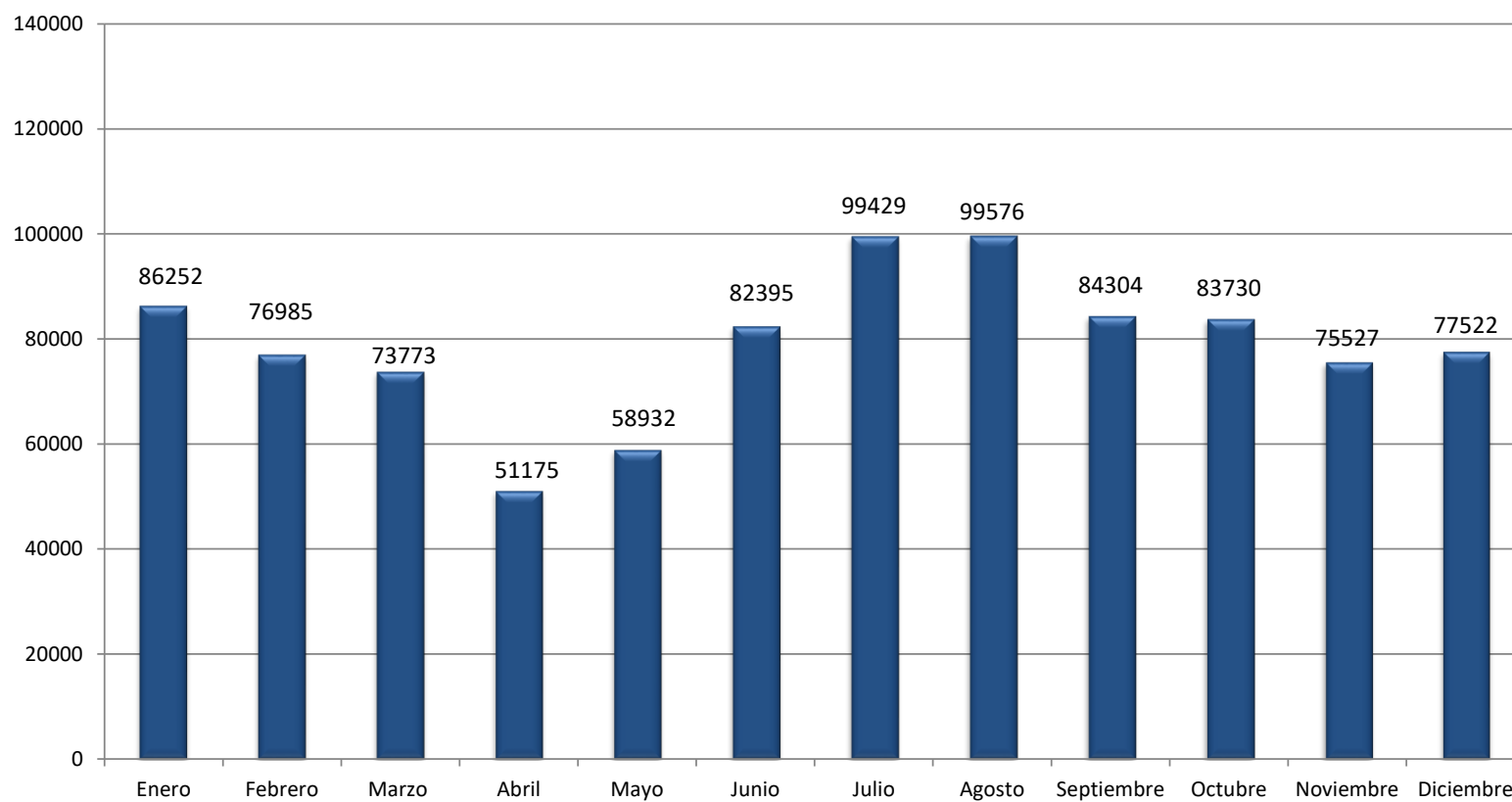
- ➡ **PARÁMETROS DE CALIDAD ANUALES**
 - ➡ 99,02% NIVEL DE SERVICIO (ll. atendidas / ll. atendibles)
 - ➡ 7,20" TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA
 - ➡ 64" TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES

- ➡ **ENCUESTA SATISFACCION USUARIOS**
 - ➡ 97,9% DE LOS USUARIOS ESTA SATISFECHO CON EL TIEMPO DE RESPUESTA
 - ➡ 99,6% DE LOS USUARIOS CONSIDERA SATISFACTORIO EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DEL OPERADOR
 - ➡ 100% DE LOS USUARIOS VOLVERIA A HACER USO DEL SERVICIO EN CASO DE NECESIDAD
 - ➡ 99,4% DE LOS USUARIOS MUESTRAN UN ALTO NIVEL DE CONFIANZA EN EL SERVICIO 112

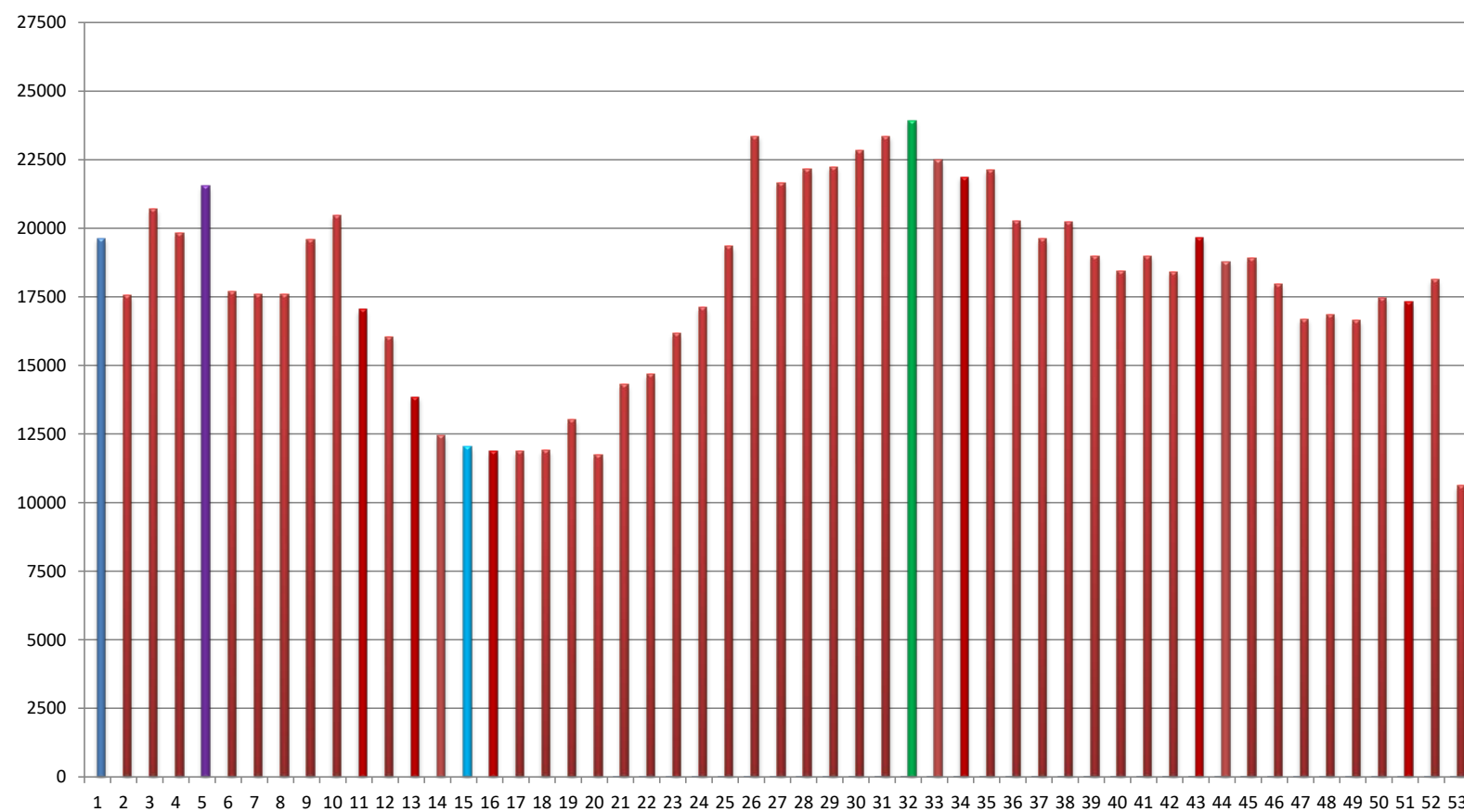
EVOLUCIÓN LLAMADAS ATENDIDAS SERVICIO 112



LLAMADAS ATENDIDAS 2020



LLAMADAS ATENDIDAS POR SEMANAS 2020



Sem. 1 Año nuevo

Sem. 5

Max.diario: 4.361

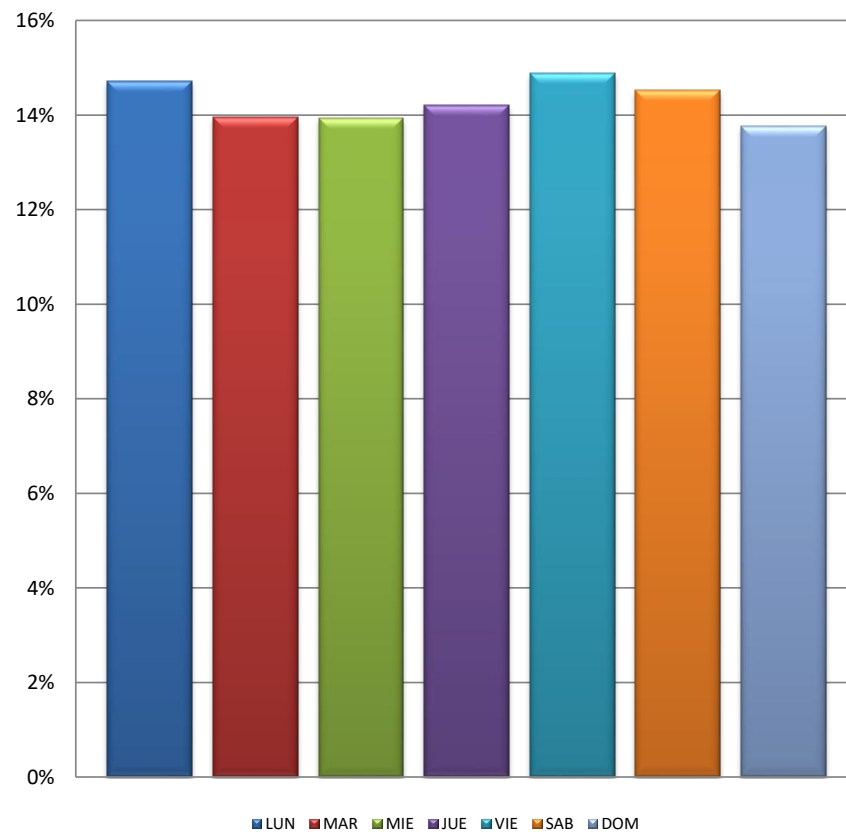
01/02/2020

Sem. 15 Semana Santa

Sem. 32

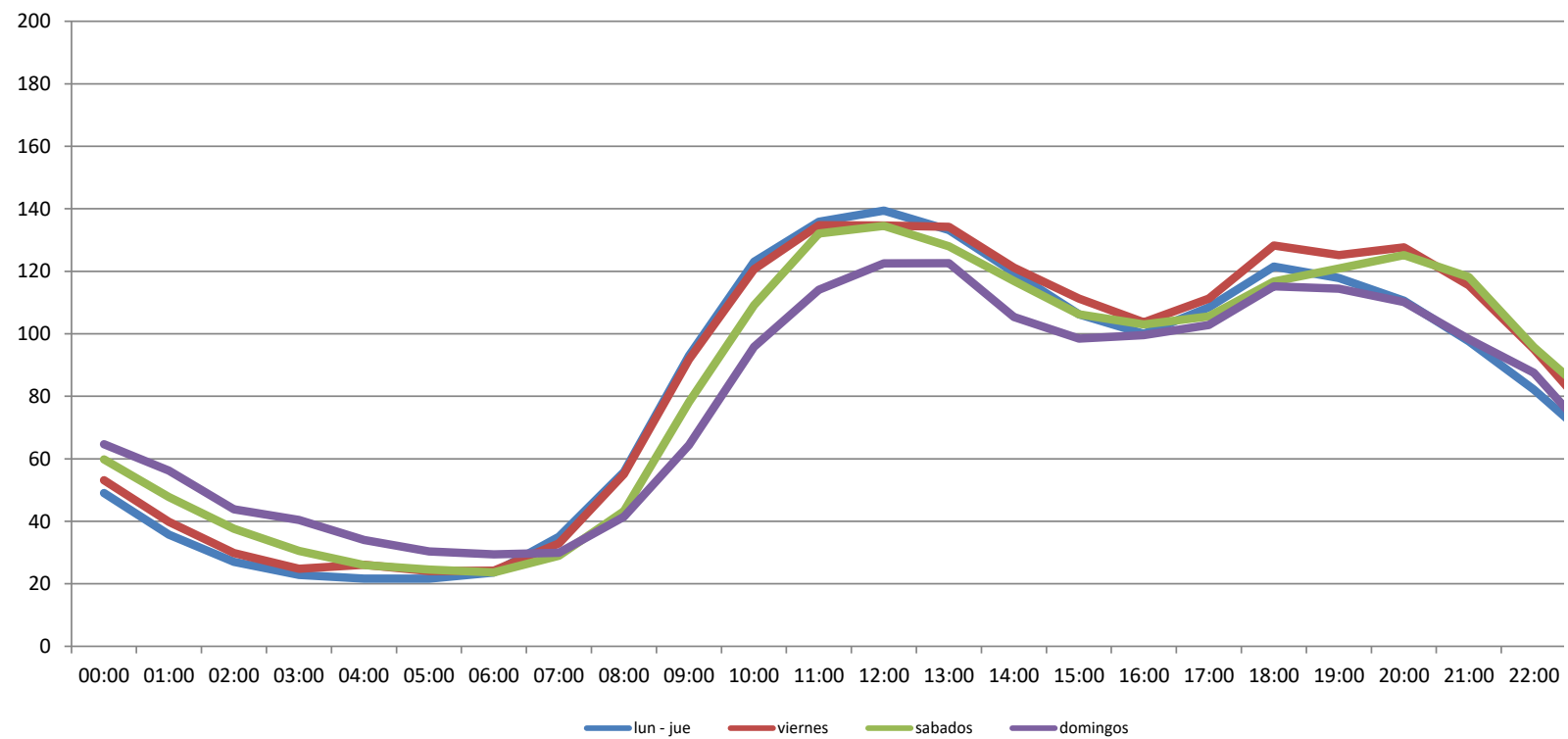
Max.semanal: 23.924

DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS POR DÍA DE LA SEMANA

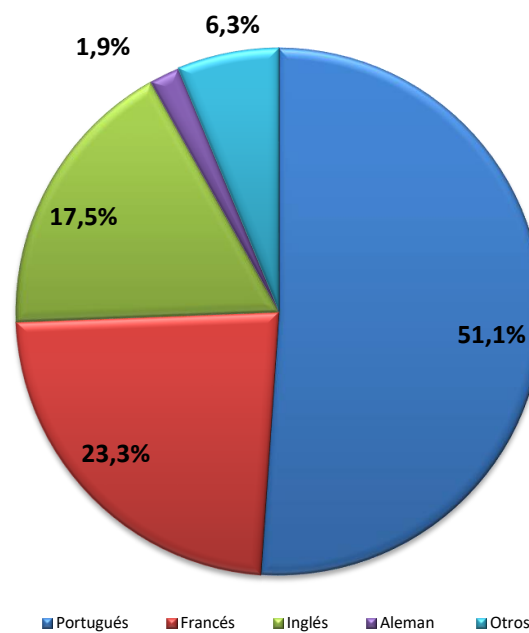


	PROMEDIO	CURVA
LUNES	2.016	14,7%
MARTES	1.910	13,9%
MIÉRCOLES	1.907	13,9%
JUEVES	1.946	14,2%
VIERNES	2.037	14,9%
SABADO	1.990	14,5%
DOMINGO	1.886	13,8%
TOTAL	13.692	100,0%

CURVA DIARIA DE LLAMADAS ATENDIDAS



Llamadas en Idioma 2020



EVOLUCIÓN INCIDENTES GESTIONADOS SERVICIO 112

