



**Govern
de les Illes Balears**

Conselleria d'Hisenda
i Administracions Públiques
Direcció General d'Emergències i Interior

Sistema Integral de Gestió d'Emergències 112 de les Illes Balears



Memòria d'Activitat 2015





Xifres activitat



844.517 telefonades entrants



203.085 incidents gestionats



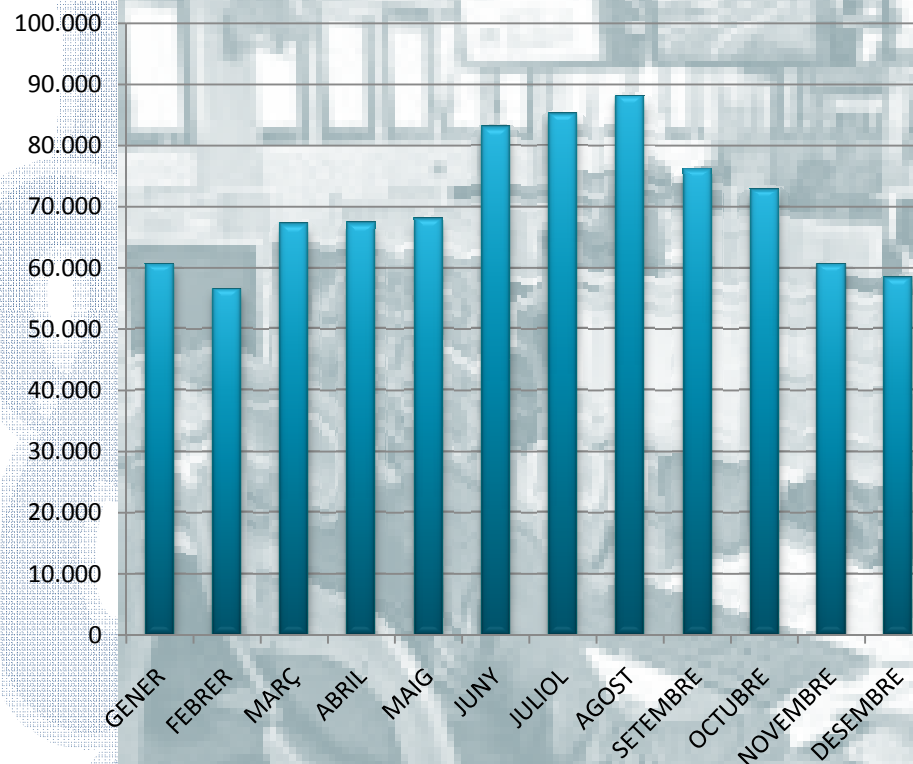


Sistema Integral de Gestió d'Emergències 112 de les Illes Balears



Telefonades entrants i mitja diària de telefonades entrants

	Telefonades entrants	Mitja diària
GENER	60.589	1.954
FEBRER	56.668	2.024
MARÇ	67.156	2.166
ABRIL	67.351	2.245
MAIG	68.082	2.196
JUNY	83.019	2.767
JULIOL	85.257	2.750
AGOST	88.200	2.845
SETEMBRE	76.171	2.539
OCTUBRE	72.949	2.353
NOVEMBRE	60.627	2.021
DESEMBRE	58.448	1.885
Total	844.517	2.312

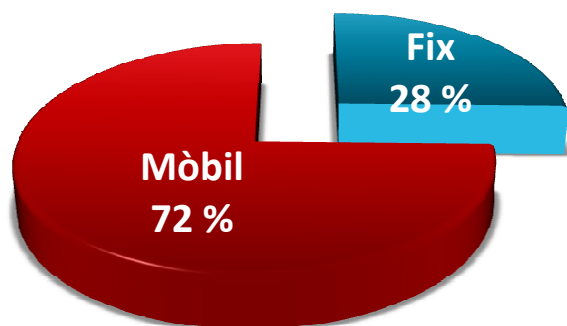




Comparativa mensual de telefonades entrants 2013-2015

2014	926.448
2015	844.517

El 2015 han disminuït un 8,8 % les telefonades entrants respecte l'any anterior



	2014	2015
GENER	71.164	60.589
FEBRER	61.942	56.668
MARÇ	70.260	67.156
ABRIL	77.013	67.351
MAIG	75.280	68.082
JUNY	84.047	83.019
JULIOL	93.917	85.257
AGOST	98.966	88.200
SETEMBRE	86.060	76.171
OCTUBRE	77.895	72.949
NOVEMBRE	67.289	60.627
DESEMBRE	62.615	58.448



Sistema Integral de Gestió d'Emergències 112 de les Illes Balears



Telefonades ateses (en segons) i temps mitjà de resposta

	Total ateses	Contestades	Ateses Sistema Automàtic	t' mitjà de resposta (en seg)
Gener	49.992	36.315	13.677	4,10
Febrer	47.350	34.938	12.412	4,05
Març	56.244	42.038	14.206	4,48
Abril	56.875	43.949	12.926	4,97
Maig	57.362	43.835	13.527	5,45
Juny	71.658	49.741	21.917	5,07
Juliol	72.992	57.754	15.238	5,84
Agosto	75.250	58.813	16.437	5,67
Setembre	64.571	47.110	17.461	5,30
Octubre	59.886	43.034	16.852	5,70
Novembre	50.724	37.983	12.741	5,68
Desembre	48.543	37.270	11.273	5,15
Total	711.447	532.780	178.667	5,12

Total telefonades ateses
2015

711.447

84,24 %
de les entrants

Temps mitjà de
resposta 2014

4.56 seg

Temps mitjà de
resposta 2015

5.12 seg



Telefonades abandonades

	Abandonades		Total Abandonades
	< 5"	> 5"	
GENER	10.226	371	10.597
FEBRER	9.012	306	9.318
MARÇ	10.397	515	10.912
ABRIL	9.700	776	10.476
MAIG	9.658	1.062	10.720
JUNY	10.151	1.210	11.361
JULIOL	10.810	1.455	12.265
AGOST	11.572	1.378	12.950
SETEMBRE	10.534	1.066	11.600
OCTUBRE	11.969	1.094	13.063
NOVEMBRE	9.106	797	9.903
DESEMBRE	9.211	694	9.905
Total	122.346	10.724	133.070

Total telefonades
abandonades en 2015

133.070

15,76 %
de les entrants

Abandonades
abans de 5"

122.346
(14,49%)

Abandonades
després de 5"

10.724
(1,27%)



Sistema Integral de Gestió d'Emergències 112 de les Illes Balears



Telefonades “no procedents”

	Bromes	Produïda Xarxa	Marcació Errònia	
GENER	567	7.029	4.299	11.895
FEBRER	739	7.930	4.283	12.952
MARÇ	799	9.010	5.209	15.018
ABRIL	796	8.906	3.955	13.657
MAIG	719	9.239	3.561	13.519
JUNY	622	10.280	3.852	14.754
JULIOL	676	10.387	4.667	15.730
AGOST	1.482	11.062	4.735	17.279
SETEMBRE	786	8.774	5.088	14.648
OCTUBRE	555	7.605	6.134	14.294
NOVEMBRE	559	6.737	6.138	13.434
DESEMBRE	623	7.097	6.262	13.982
TOTAL	8.923	104.056	58.183	171.162

5,21%
BROMES

60,79%
PRODUÏDES
XARXA

33,99%
MARCACIÓ
ERRÒNIA





Sistema Integral de Gestió d'Emergències 112 de les Illes Balears



Temps mitjà d'activació dels recursos (en minuts)

P: Prioritat	P1 Emergència vital	P2 Emergència no vital	P3 Assistència	P4 Denúncies
GENER	01:22	01:58	02:13	02:49
FEBRER	01:19	02:03	01:59	02:34
MARÇ	01:24	01:59	01:42	02:34
ABRIL	01:28	01:59	02:32	02:45
MAIG	01:33	02:26	02:35	03:05
JUNY	01:35	02:18	03:04	03:12
JULIOL	01:37	02:20	02:22	02:50
AGOST	01:39	02:23	02:29	02:40
SETEMBRE	01:38	02:23	02:46	03:00
OCTUBRE	01:35	02:22	02:34	02:54
NOVEMBRE	01:24	01:56	02:16	03:00
DESEMBRE	01:27	01:50	02:04	02:56
Mitjana Total	01:30	02:10	02:23	02:52

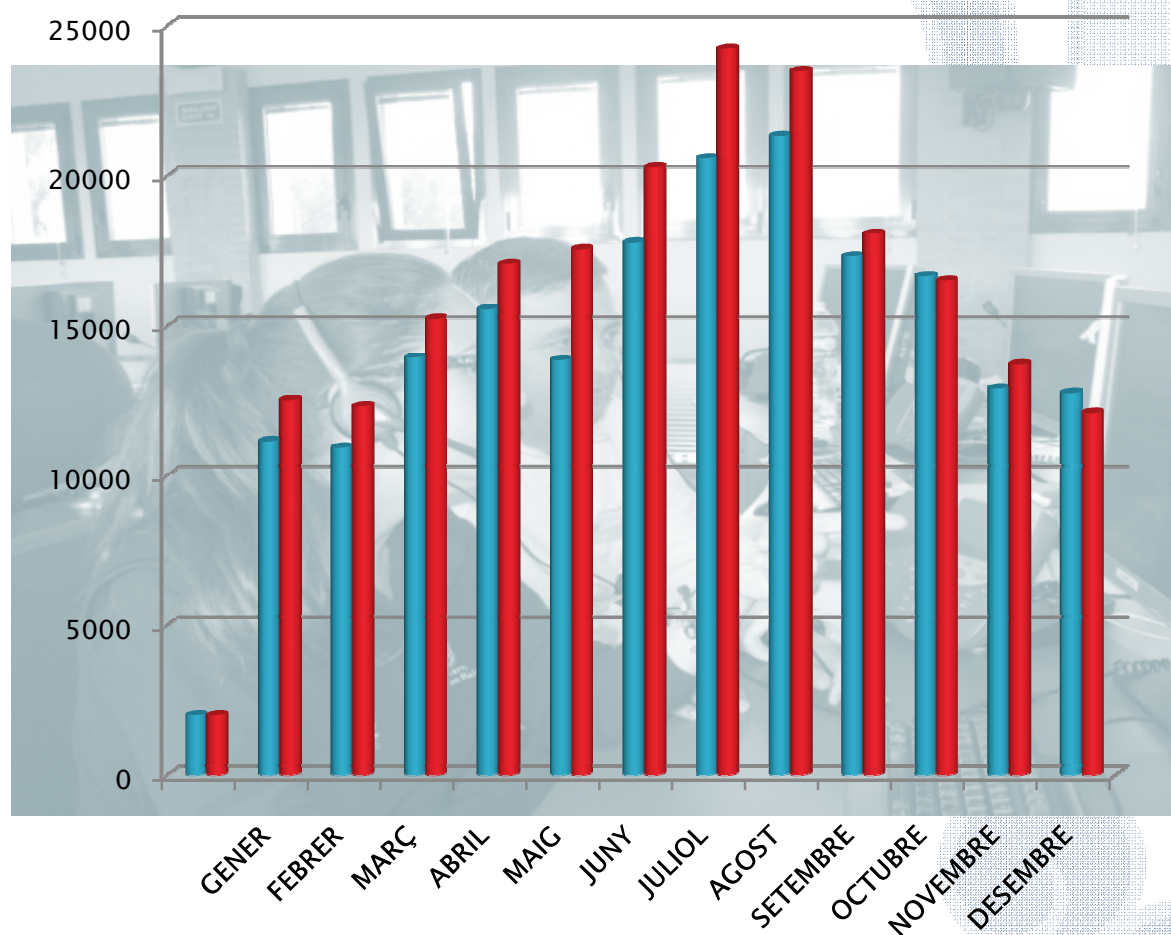
Temps mitjà d'activació recursos incidents P1 i P2: 1:50



Sistema Integral de Gestió d'Emergències 112 de les Illes Balears



Comparativa d'incidents gestionats 2014-2015 (totes les prioritats)



	2014	2015
GENER	11.141	12.525
FEBRER	10.944	12.303
MARÇ	13.930	15.240
ABRIL	15.558	17.059
MAIG	13.849	17.556
JUNY	17.785	20.287
JULIOL	20.600	24.236
AGOST	21.346	23.489
SETEMBRE	17.337	18.074
OCTUBRE	16.668	16.518
NOVEMBRE	12.899	13.711
DESEMBRE	12.752	12.087
TOTAL	184.809	203.085



Govern
de les Illes Balears

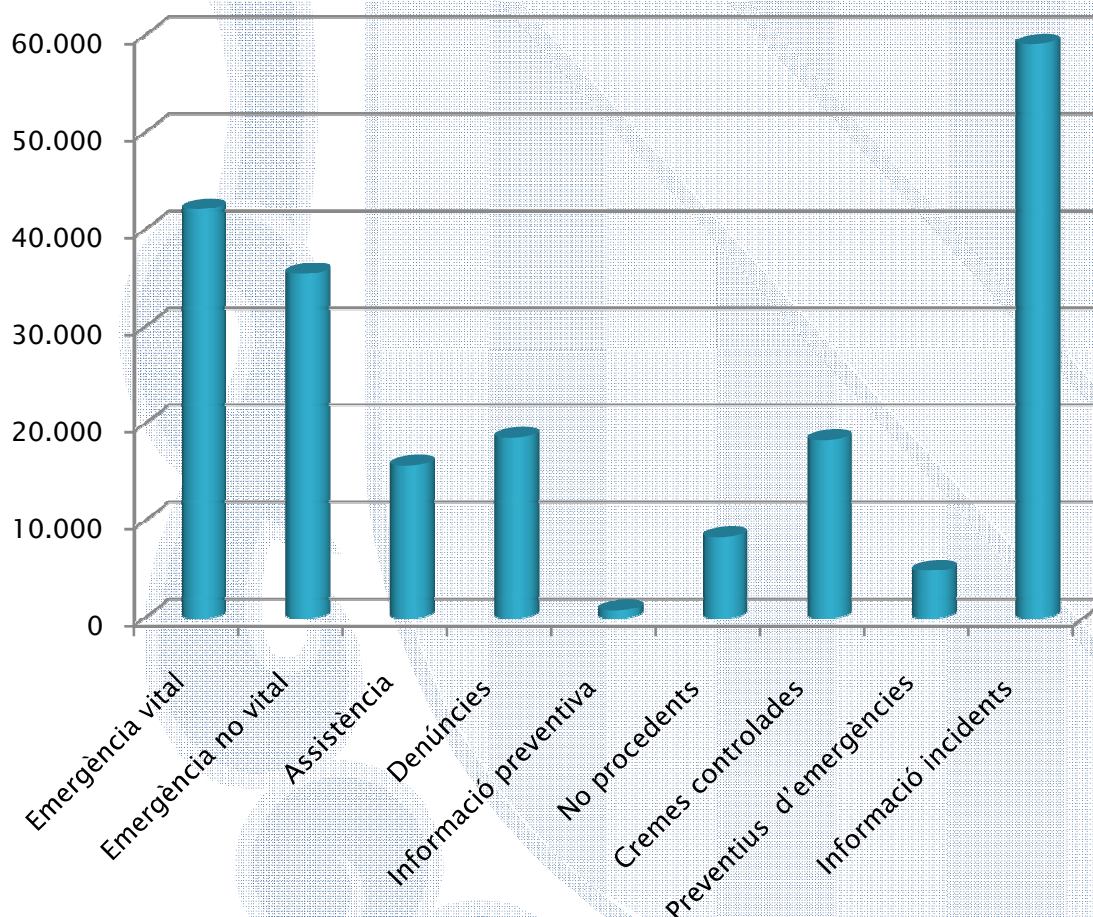
Conselleria d'Hisenda
i Administracions Públiques
Direcció General d'Emergències i Interior

Sistema Integral de Gestió d'Emergències 112 de les Illes Balears



Incidents gestionats per prioritats

P1 Emergència vital	42.092
P2 Emergència no vital	35.465
P3 Assistència	15.659
P4 Denúncies	18.526
P5 Informació preventiva	747
P6 No procedents	8.319
P7 Cremes controlades	18.306
P8 Preventius d'emergències	4.819
P9 Informació incidents	59.077
TOTAL	203.085



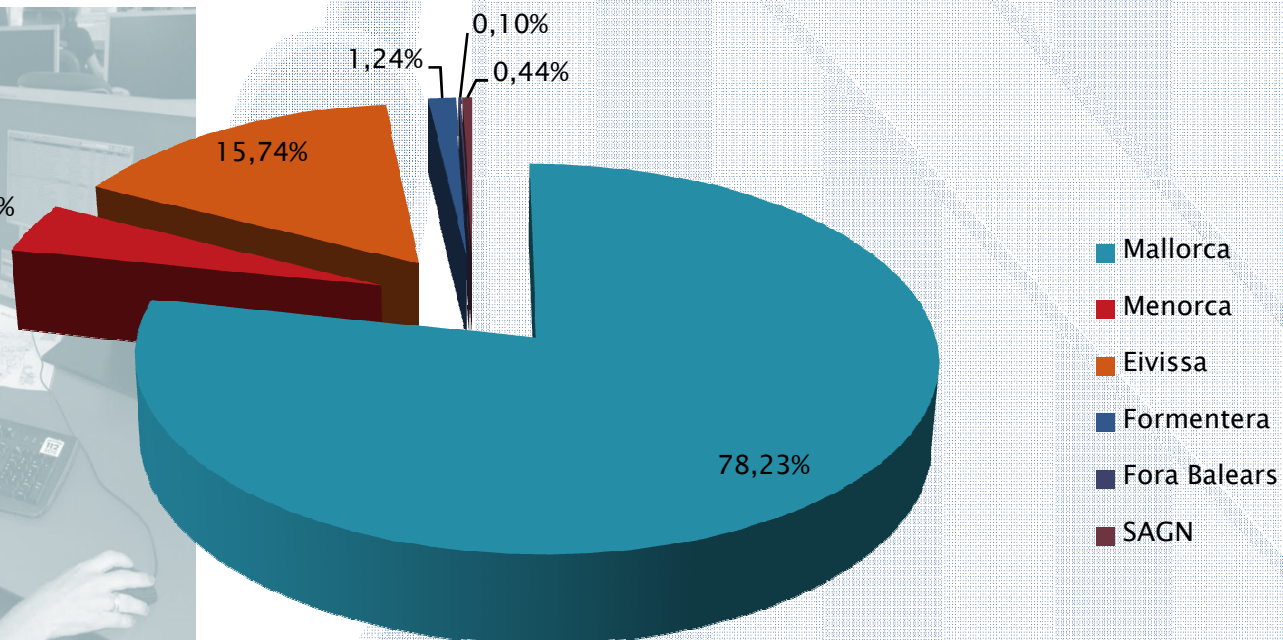


Sistema Integral de Gestió d'Emergències 112 de les Illes Balears



Incidents per illes (prioritats 1 a 4)

	MALLORCA	MENORCA	EIVISSA	FORMENTERA	FORA BALEARS	SAGN*
TOTAL	87.995	4.793	17.705	1.393	113	490



* Sense adscripció
geogràfica necessària



Govern
de les Illes Balears

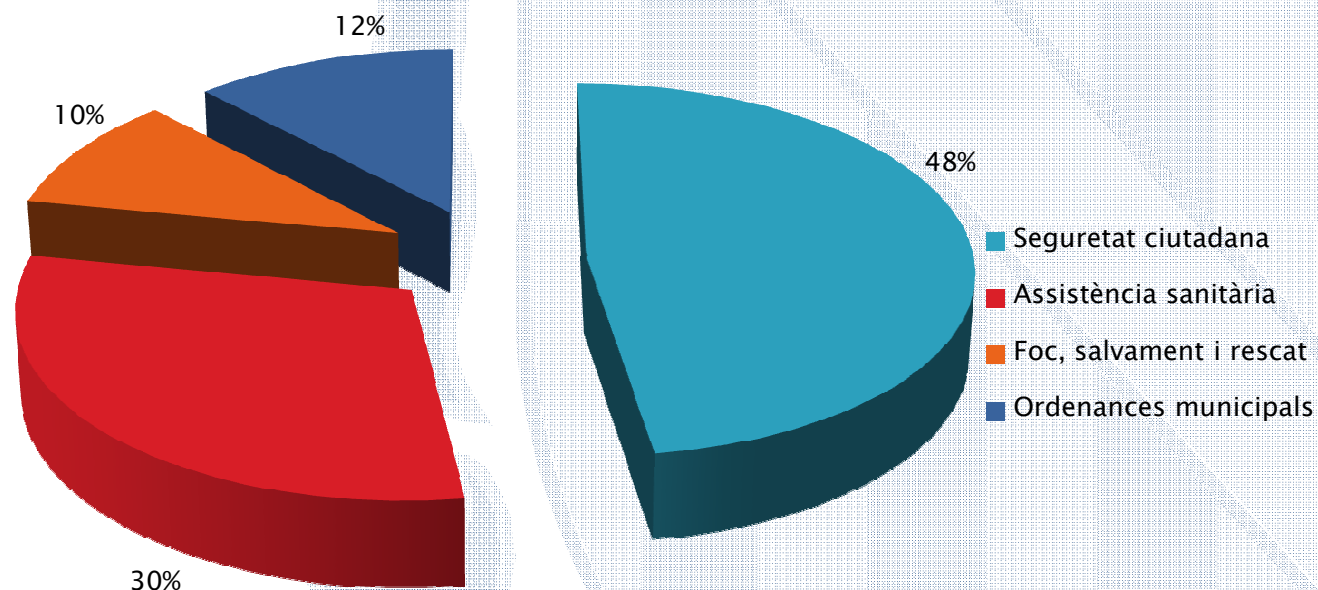
Conselleria d'Hisenda
i Administracions Públiques
Direcció General d'Emergències i Interior

Sistema Integral de Gestió d'Emergències 112 de les Illes Balears



Incidents per categories (prioritats 1 a 4)

Seguretat ciutadana	51.776
Assistència sanitària	32.646
Foc, salvament i rescat	10.839
Ordenances municipals	13.119





Govern
de les Illes Balears

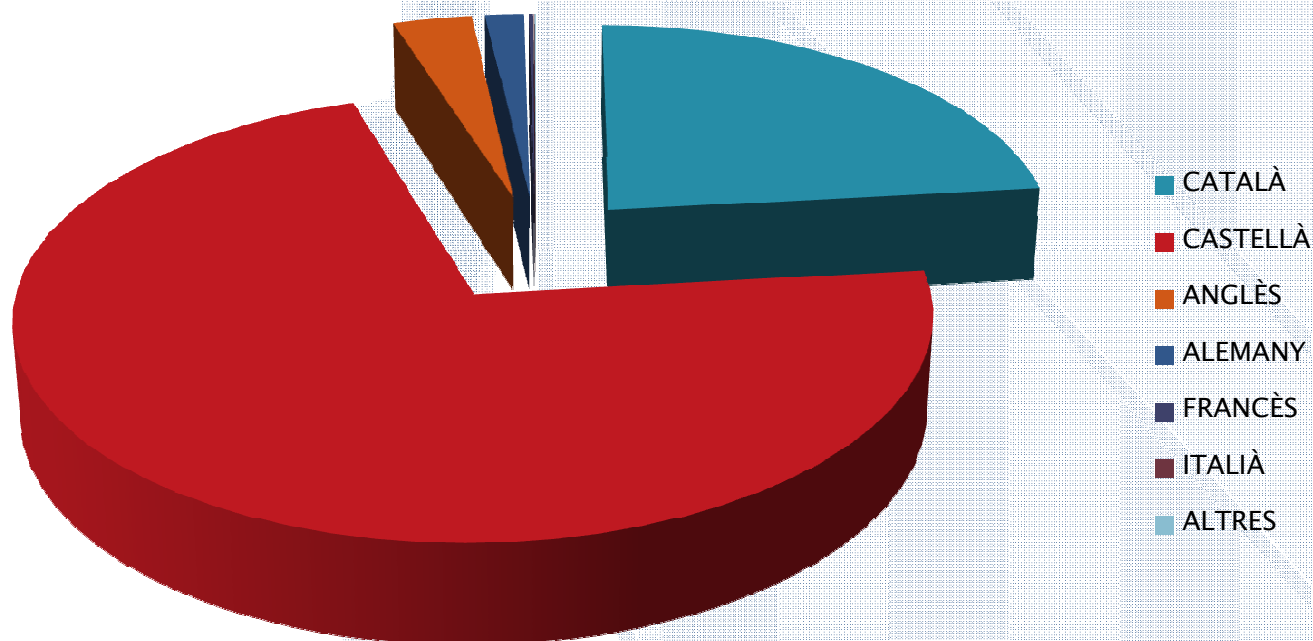
Conselleria d'Hisenda
i Administracions Públiques
Direcció General d'Emergències i Interior

Sistema Integral de Gestió d'Emergències 112 de les Illes Balears



Comparativa d' incidents per idiomes 2012-2014 (prioritats 1 a 4)

	2015
CATALÀ	19.658
CASTELLÀ	60.585
ANGLÈS	2.677
ALEMANY	1.290
FRANCÈS	148
ITALIÀ	22
ALTRES	38
TOTAL	87.876





**Govern
de les Illes Balears**
Conselleria d'Hisenda
i Administracions Públiques
Direcció General d'Emergències i Interior

Sistema Integral de Gestió d'Emergències 112 de les Illes Balears



Més informació

Podreu trobar més informació a la nostra pàgina web

www.112ib.com