



## Memòria d'Activitat 2013

## Xifres activitat



- **1.040.516** telefonades entrants
- **183.892** incidents gestionats



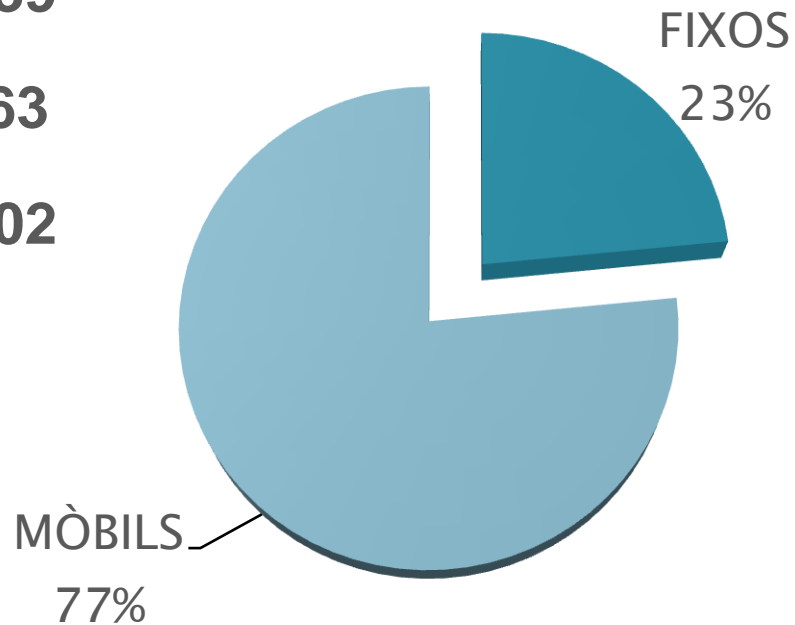
## Telefonades entrants

	Telefonades entrants	Mitjana diària
GENER	74.178	2.392
FEBRER	65.218	2.329
MARÇ	78.618	2.536
ABRIL	81.497	2.716
MAIG	88.562	2.856
JUNY	<b>96.102</b>	3.203
<b>JULIOL</b>	<b>113.302</b>	<b>3.654</b>
<b>AGOST</b>	<b>115.169</b>	<b>3.715</b>
SETEMBRE	96.347	3.211
OCTUBRE	90.666	2.924
NOVEMBRE	67.985	2.266
DESEMBRE	72.872	2.350
<b>TOTAL</b>	<b>1.040.516</b>	<b>2.850</b>



## Distribució telefonades entrants fixos/mòbils

➤ <b>Fixos*</b>	<b>219.739</b>
➤ <b>Mòbils*</b>	<b>717.663</b>
➤ <b>Total*</b>	<b>937.402</b>



\* Les dades que figuren són computables a partir del 13 de febrer



## Comparativa de telefonades entrants 2011-2013

- **2011**      **871.835**
- **2012**      **956.237**
- **2013**      **1.040.516**

El 2013 han augmentat les telefonades entrants respecte als anys anteriors:

8% MÉS RESPECTE AL 2012

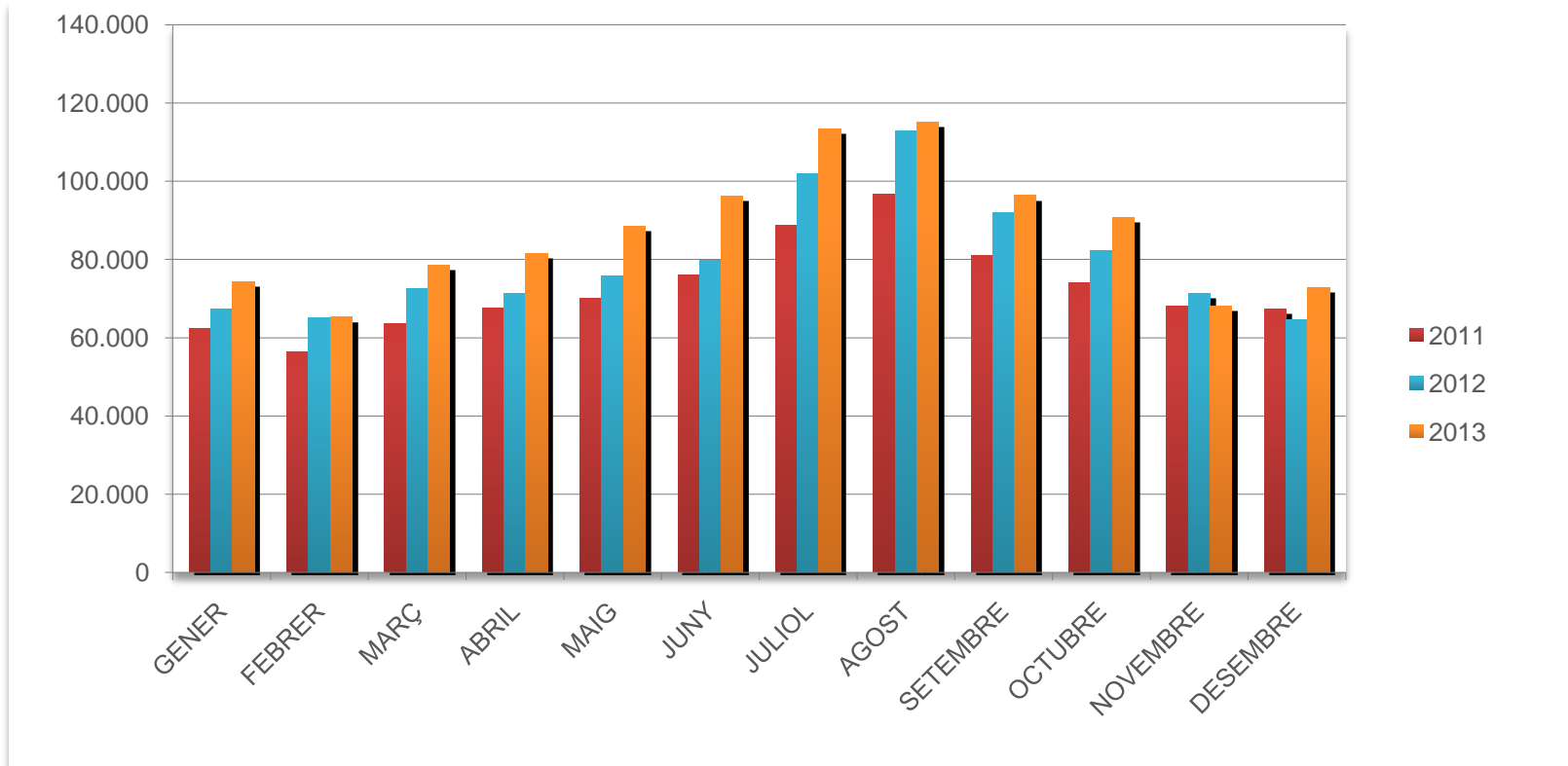
16% MÉS RESPECTE AL 2011

Especialment en època estival (juny – setembre)

	2011	2012	2013
GENER	62.321	67.441	74.178
FEBRER	56.383	65.164	65.218
MARÇ	63.607	72.488	78.618
ABRIL	67.547	71.191	81.497
MAIG	70.080	75.713	88.562
<b>JUNY</b>	<b>76.082</b>	<b>79.690</b>	<b>96.102</b>
<b>JULIOL</b>	<b>88.670</b>	<b>101.821</b>	<b>113.302</b>
<b>AGOST</b>	<b>96.744</b>	<b>112.754</b>	<b>115.169</b>
<b>SETEMBRE</b>	<b>81.088</b>	<b>91.918</b>	<b>96.347</b>
OCTUBRE	74.130	82.280	90.666
NOVEMBRE	67.956	71.234	67.985
DESEMBRE	67.227	64.543	72.872
<b>TOTAL</b>	<b>871.835</b>	<b>956.237</b>	<b>1.040.516</b>



## Comparativa de telefonades entrants 2011-2013





# Temps mitjà de resposta de les telefonades contestades (en segons)

	Telefonades contestades per veu	Temps mitjà de resposta
GENER*	0	0,0
FEBRER*	22.387	7,1
MARÇ	47.709	7,0
ABRIL	49.444	7,4
MAIG	53.364	7,5
JUNY	56.200	7,4
JULIOL	65.530	7,8
AGOST	67.812	7,9
SETEMBRE	55.665	7,7
OCTUBRE	55.891	8,4
NOVEMBRE	40.972	7,3
DESEMBRE	44.834	8,0
<b>TOTAL</b>	<b>559.808</b>	

Total telefonafes contestades per veu
<b>559.808</b>

Temps mitjà de resposta	Mitjana mensual telefonades contestades
<b>7,6</b>	<b>50.892</b>



\* Les dades que figuren són computables a partir del 13 de febrer

## Temps mitjà d'activació dels recursos (en minuts)

	P1 Emergència vital	P2 Emergència no vital	P3 Assistència	P4 Denúncies	P7 Cremes controlades
GENER	01:34	02:00	01:55	03:06	02:01
FEBRER	01:34	02:05	01:49	04:25	02:19
MARÇ	01:32	02:21	01:55	02:39	01:56
ABRIL	01:39	02:02	02:18	02:37	02:04
MAIG	01:35	01:54	03:49	02:43	02:07
JUNY	01:41	01:52	02:48	02:38	02:21
JULIOL	01:38	02:01	02:27	04:31	02:11
AGOST	01:31	02:12	02:18	02:39	02:20
SETEMBRE	01:35	01:54	02:13	02:58	03:04
OCTUBRE	01:32	02:02	02:43	02:25	01:59
NOVEMBRE	01:24	01:59	02:09	02:35	01:44
DESEMBRE	01:21	02:05	02:14	02:41	01:35
<b>Mitjana Total</b>	<b>01:33</b>	<b>02:02</b>	<b>02:23</b>	<b>02:60</b>	<b>02:08</b>

**Mitjana activació recursos incidents P1 i P2**

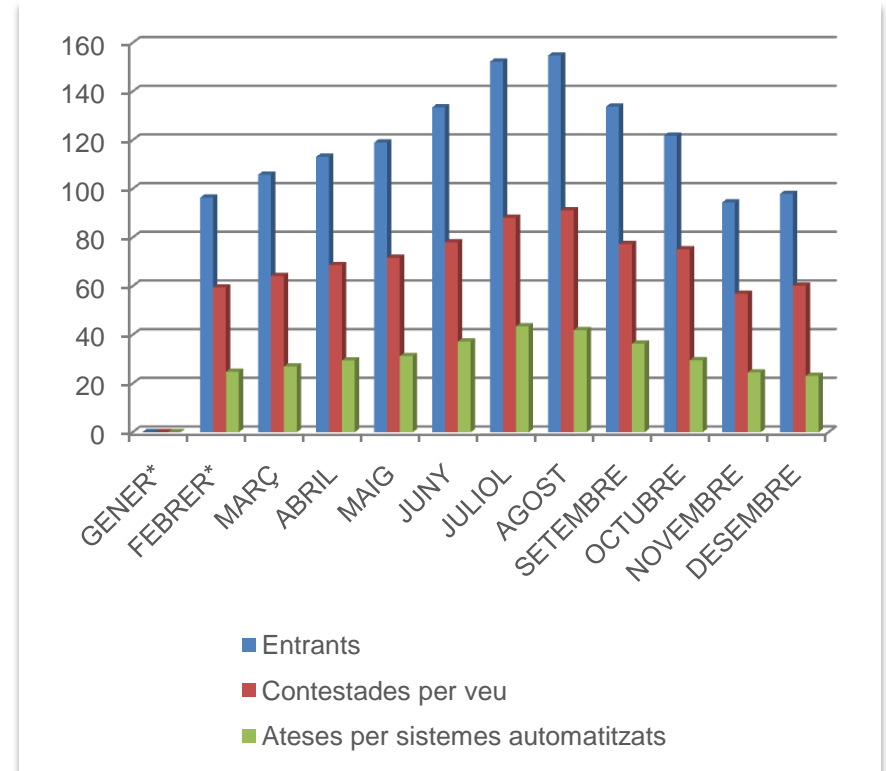
**1:47**





## Mitjana de telefonades per hora

	Entrants	Contestades per veu	Ateses per sistemes automatitzats
GENER*	0	0	0
<b>FEBRER*</b>	<b>96</b>	<b>59</b>	<b>25</b>
MARÇ	106	64	27
ABRIL	113	69	30
MAIG	119	72	31
JUNY	133	78	37
JULIOL	152	88	43
<b>AGOST</b>	<b>155</b>	<b>91</b>	<b>42</b>
SETEMBRE	134	77	36
OCTUBRE	122	75	30
NOVEMBRE	94	57	25
DESEMBRE	98	60	23



\* Les dades que figuren són computables a partir del 13 de febrer



## Mitjana de telefonades per hora

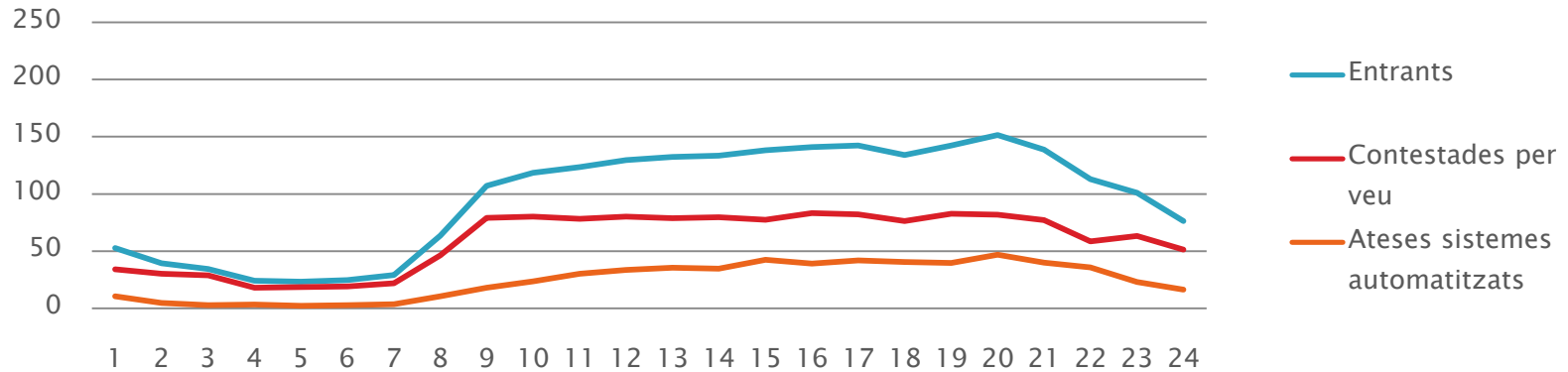
Fluctuació horaria			
FEBRER (mes amb menys telefonades)			
Hora	Entrants	Contestades per veu	Ateses sistemes automatitzats
0	53	34	10
<b>1</b>	<b>39</b>	<b>30</b>	<b>5</b>
2	35	29	3
3	24	18	3
4	23	19	2
5	25	19	3
6	29	22	3
7	64	46	10
8	107	79	18
9	118	80	23
10	123	78	30
11	129	80	34
12	132	79	36
13	133	80	35
14	138	77	42
15	141	83	39
16	142	82	42
17	134	76	40
18	142	83	40
19	151	82	47
20	139	77	40
21	113	59	36
22	101	63	23
23	76	51	16
<b>Mitjana</b>	<b>96</b>	<b>59</b>	<b>25</b>

Fluctuació horaria			
AGOST (mes amb més telefonades)			
Hora	Entrants	Contestades per veu	Ateses sistemes automatitzats
0	145	86	36
<b>1</b>	<b>117</b>	<b>74</b>	<b>27</b>
2	92	62	18
3	77	54	15
4	68	50	11
5	65	44	14
6	62	42	13
7	72	51	14
8	93	60	22
9	130	78	35
10	162	96	44
11	187	111	50
12	199	119	54
13	205	118	57
14	206	117	62
15	200	112	61
16	195	106	60
17	201	111	60
18	219	124	63
19	224	127	63
20	216	123	63
21	205	113	62
22	201	114	58
23	174	98	47
<b>Mitjana</b>	<b>155</b>	<b>91</b>	<b>42</b>

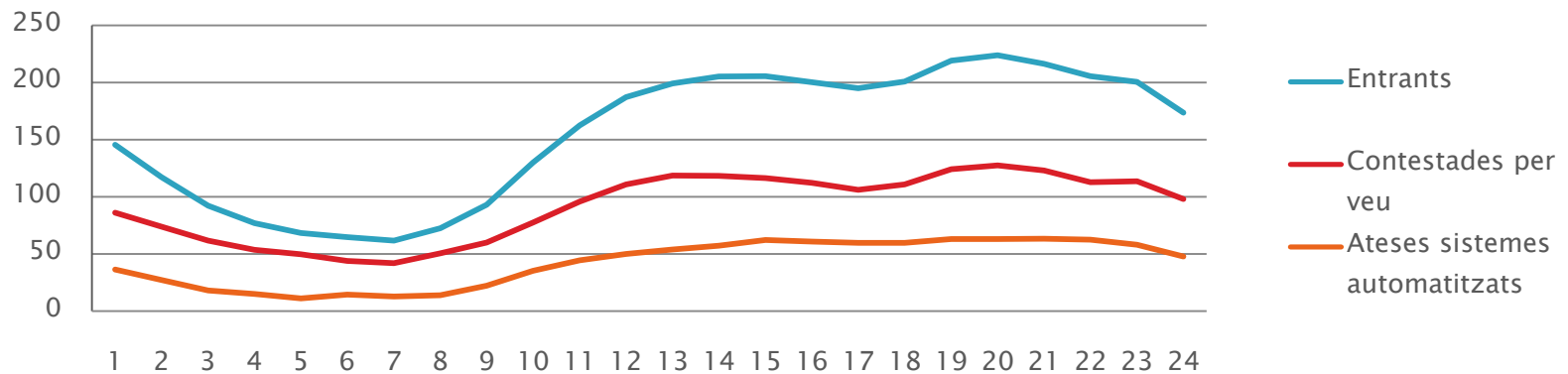


# Mitjana de telefonades per hora

## MES DE MENYS TELEFONADES (febrer)



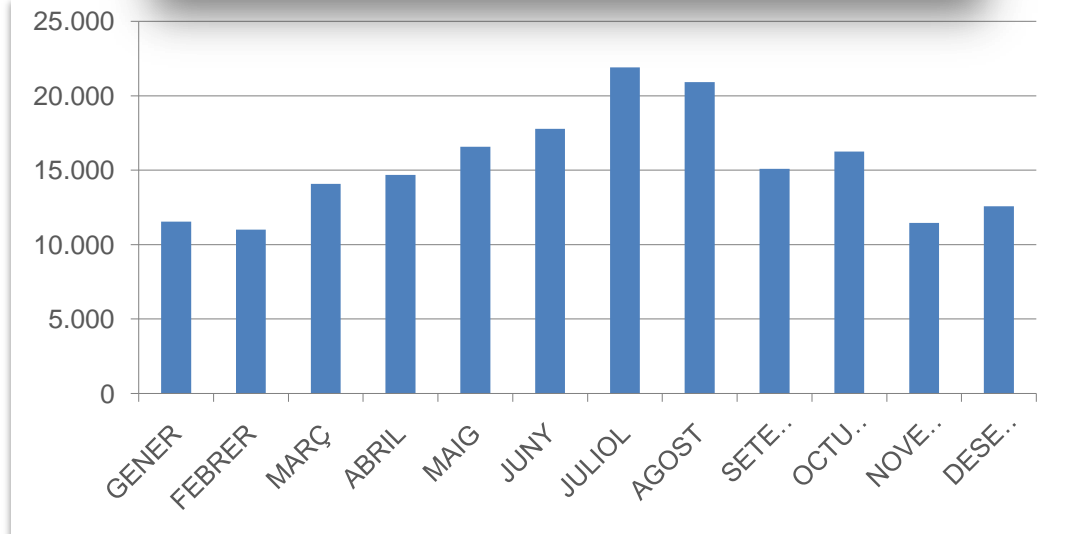
## MES DE MÉS TELEFONADES (agost)





## Incidents gestionats (totes les prioritats)

GENER	11.549
FEBRER	11.005
MARÇ	14.082
ABRIL	14.692
MAIG	16.566
JUNY	17.769
JULIOL	21.907
AGOST	20.920
SETEMBRE	15.099
OCTUBRE	16.257
NOVEMBRE	11.467
DESEMBRE	12.579
<b>TOTAL</b>	<b>183.892</b>



## Comparativa d'incidents gestionats 2011-2013 (totes les prioritats)

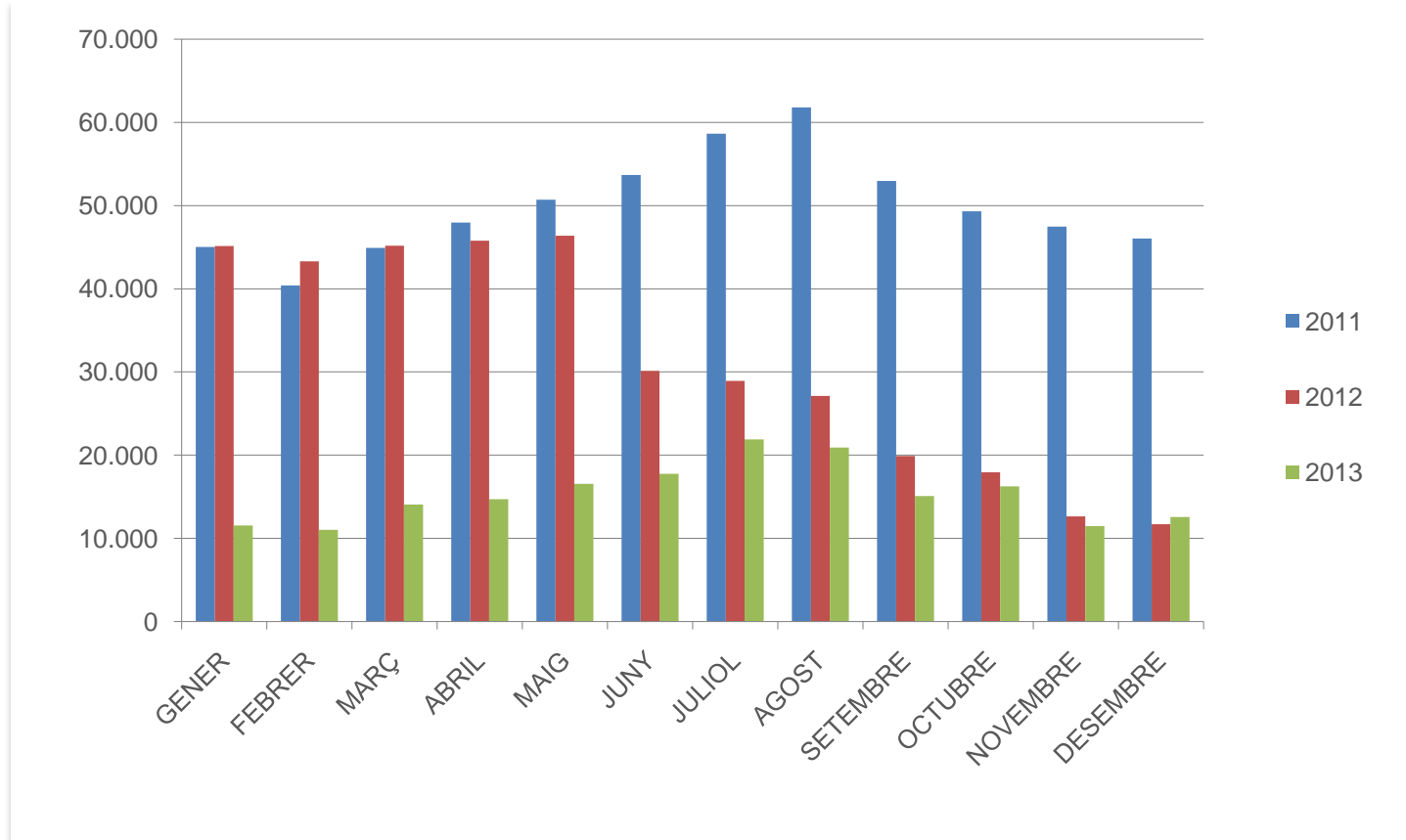
- **2011**      **598.916**
- **2012**      **374.131**
- **2013**      **183.892**

El 2013 han disminuït el número d'incidents respecte als anys anteriors degut a la implantació de sistemes automàtics per descartar els incidents que no són d'emergència i se deriven als botons de telefonades no procedents

	2011	2012	2013
GENER	45.017	45.152	11.549
FEBRER	40.394	43.299	11.005
MARÇ	44.929	45.174	14.082
ABRIL	47.973	45.763	14.692
MAIG	50.698	46.386	16.566
JUNY	53.677	30.139	17.769
JULIOL	58.645	28.923	21.907
AGOST	61.793	27.131	20.920
SETEMBRE	52.953	19.904	15.099
OCTUBRE	49.322	17.934	16.257
NOVEMBRE	47.474	12.624	11.467
DESEMBRE	46.041	11.702	12.579
<b>TOTAL</b>	<b>598.916</b>	<b>374.131</b>	<b>183.892</b>



# Comparativa d'incidents gestionats 2011-2013 (totes les prioritats)





## Desviament telefonades botó “no procedents”

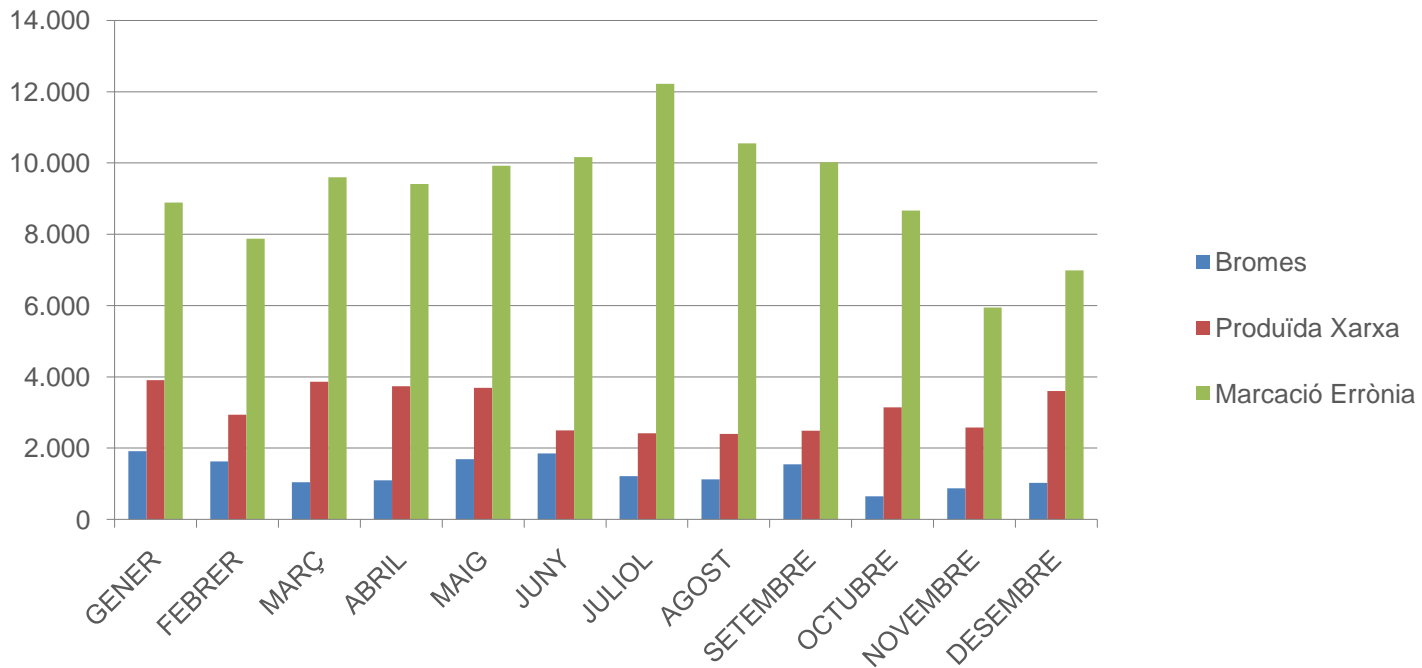
	Bromes	Produïda Xarxa	Marcació Errònia	
GENER	1.916	3.909	8.889	14.714
FEBRER	1.623	2.936	7.880	12.439
MARÇ	1.041	3.858	9.603	14.502
ABRIL	1.093	3.736	9.411	14.240
MAIG	1.690	3.691	9.926	15.307
JUNY	1.849	2.496	10.164	14.509
JULIOL	1.211	2.414	12.221	15.846
AGOST	1.124	2.394	10.556	14.074
SETEMBRE	1.541	2.490	10.019	14.050
OCTUBRE	645	3.146	8.663	12.454
NOVEMBRE	874	2.573	5.942	9.389
DESEMBRE	1.021	3.603	6.991	11.615
<b>TOTAL</b>	<b>15.628</b>	<b>37.246</b>	<b>110.265</b>	<b>163.139</b>

La nova aplicació ha permès als operadors telefònics estalviar en un any més de **600 hores** per atendre telefonades d'aquest tipus.

L'operador s'estalvia tot el procediment administratiu que s'ha de fer per registrar cada telefonada, que consisteix en l'obertura d'una incidència i la complementació d'informació, i així està disponible per atendre emergències i incidències reals.



## Desviament telefonades botó “no procedents”





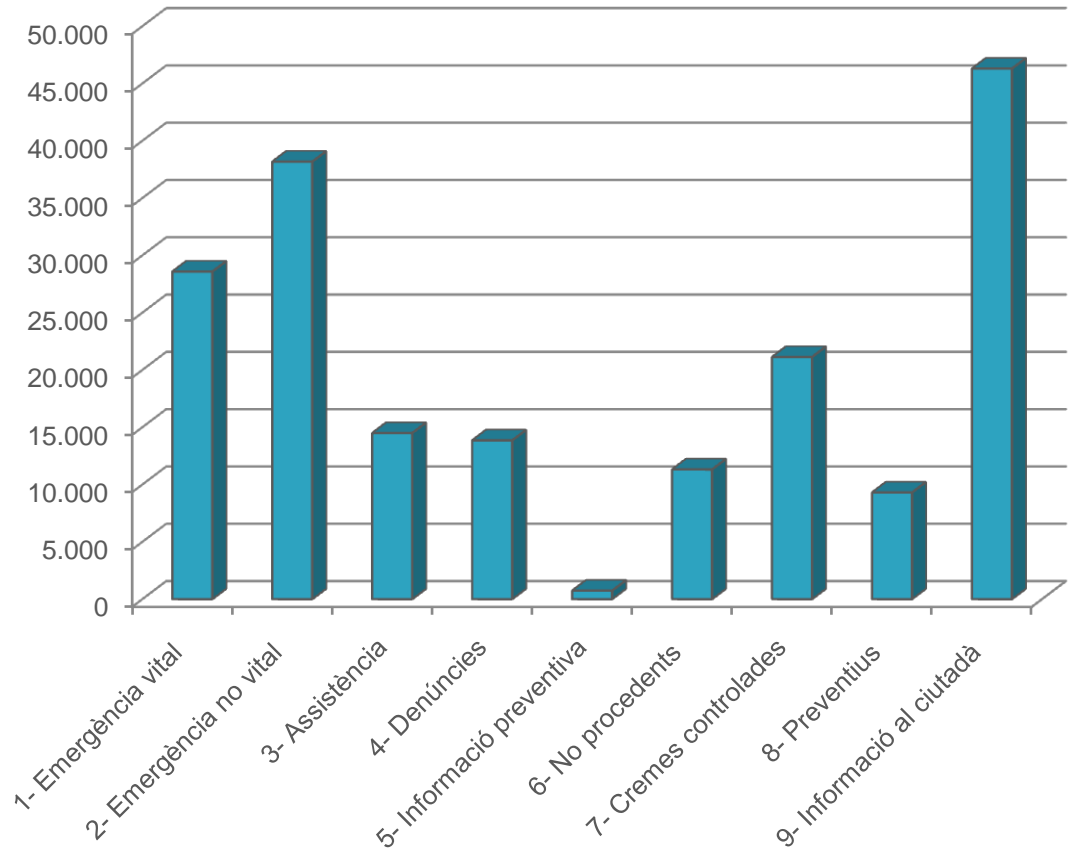
## Incidents gestionats per prioritats

	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	TOTAL	%
<b>P1</b> Emergència vital	1.548	1.522	1.776	1.808	2.280	2.872	3.846	3.694	3.056	2.284	1.955	1.942	<b>28.583</b>	<b>16%</b>
<b>P2</b> Emergència no vital	2.467	2.071	2.706	2.731	3.047	3.847	4.792	4.733	3.339	3.389	2.347	2.707	<b>38.176</b>	<b>21%</b>
<b>P3</b> Assistència	1.124	1.035	1.222	1.157	1.214	1.265	1.496	1.479	1.323	1.172	1.005	1.000	<b>14.492</b>	<b>8%</b>
<b>P4</b> 4-Denúncies	715	607	756	848	1.067	1.463	2.103	2.282	1.386	1.164	709	755	<b>13.855</b>	<b>8%</b>
<b>P5</b> Informació preventiva	58	43	53	35	69	73	81	94	67	68	54	44	<b>739</b>	<b>0%</b>
<b>P6</b> No procedents	583	635	858	838	919	1.240	1.583	1.348	978	908	724	704	<b>11.318</b>	<b>6%</b>
<b>P7</b> Cremes controlades	2.023	2.160	2.724	3.257	1.214	1.084	785	472	753	2.468	1.767	2.422	<b>21.129</b>	<b>11%</b>
<b>P8</b> Preventius d'emergències	324	324	596	717	2.886	1.587	653	758	417	398	318	325	<b>9.303</b>	<b>5%</b>
<b>P9</b> Informació al ciutadà	2.707	2.608	3.391	3.301	3.870	4.338	6.568	6.060	3.780	4.406	2.588	2.680	<b>46.297</b>	<b>25%</b>
<b>Total</b>	11.549	11.005	14.082	14.692	16.566	17.769	21.907	20.920	15.099	16.257	11.467	12.579	<b>183.892</b>	<b>100%</b>



## Incidents gestionats per prioritats

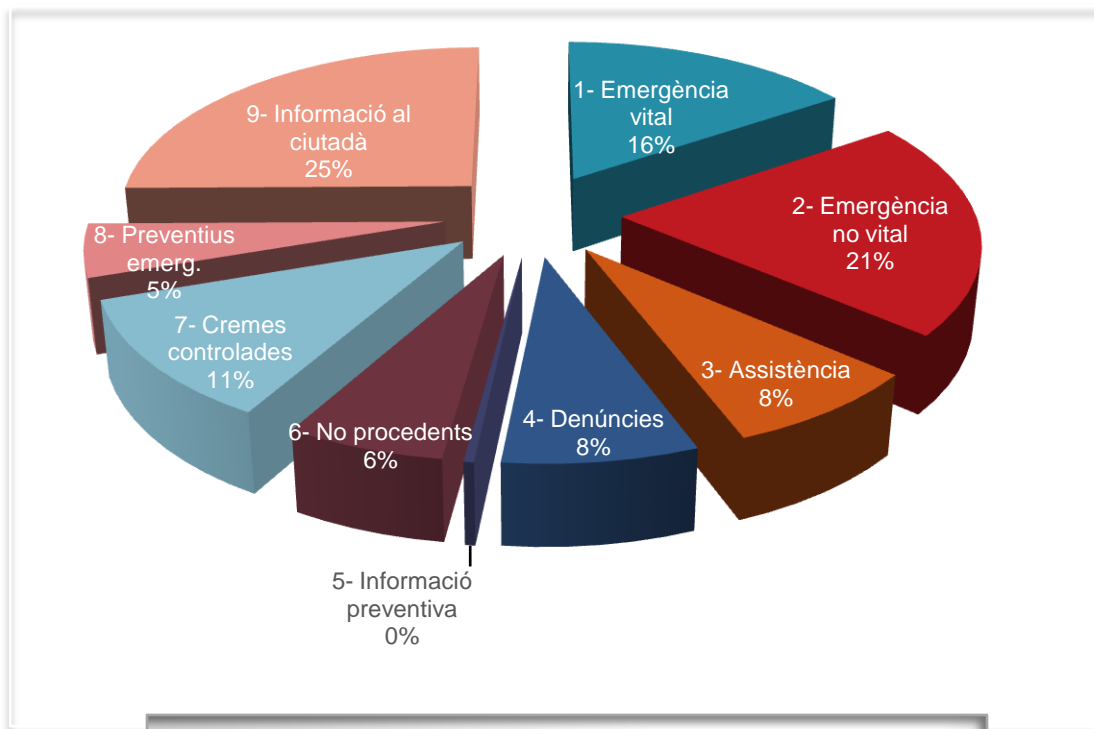
P1 Emergència vital	28.583
P2 Emergència no vital	38.176
P3 Assistència	14.492
P4 Denúncies	13.855
P5 Informació preventiva	739
P6 No procedents	11.318
P7 Cremes controlades	21.129
P8 Preventius d'emergències	9.303
P9 Informació al ciutadà	46.297
<b>TOTAL</b>	<b>183.892</b>





## Incidents gestionats per prioritats

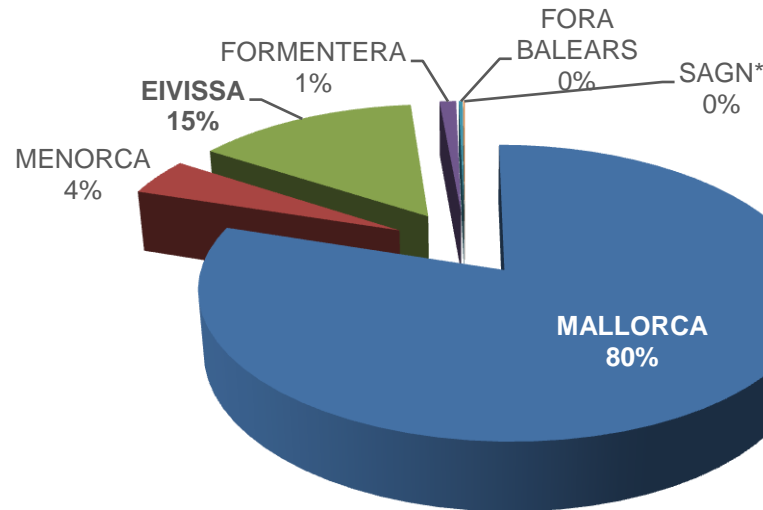
P1 Emergència vital	16%
P2 Emergència no vital	21%
P3 Assistència	8%
P4 Denúncies	8%
P5 Informació preventiva	0%
P6 No procedents	6%
P7 Cremes controlades	11%
P8 Preventius d'emergències	5%
P9 Informació al ciutadà	25%
Total	100%



Les emergències vitals i no vitals suposen el **37%** del total dels incidents d'emergència, seguit dels incidents d'informació al ciutadà (25%)

## Incidents per illes (prioritats 1 a 5)

	MALLORCA	MENORCA	EIVISSA	FORMENTERA	FORA BALEARS	SAGN*	TOTAL
TOTAL	76.628	4.124	13.731	1.028	243	91	95.845



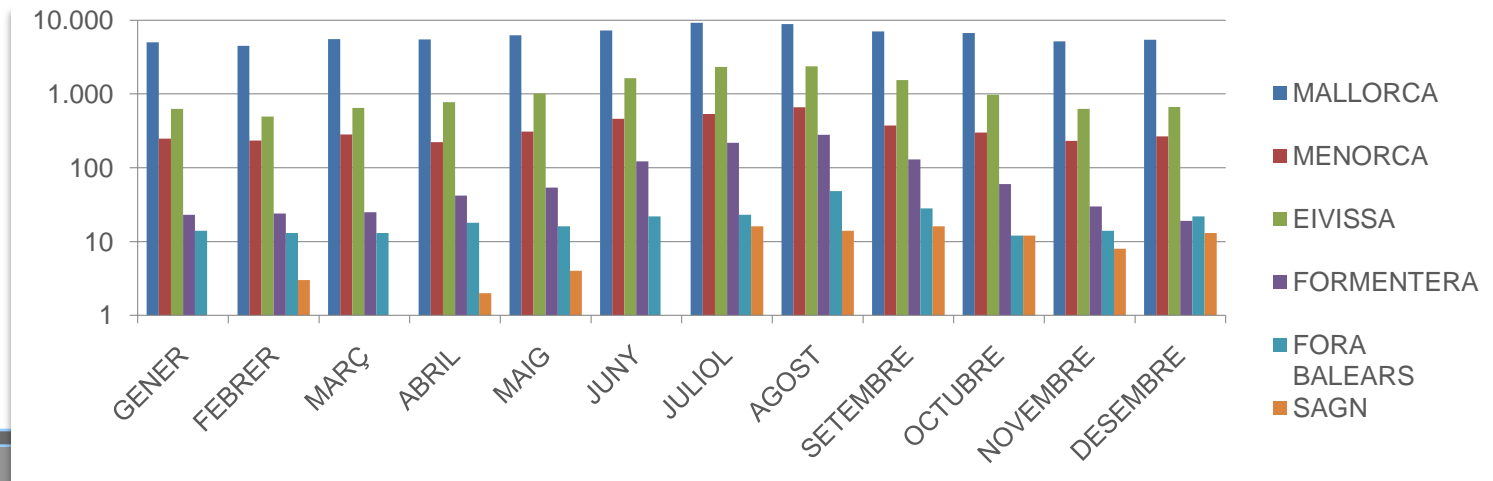
\* Sense adscripció geogràfica



## Incidents per illes (prioritats 1 a 5)

	MALLORCA	MENORCA	EIVISSA	FORMENTERA	FORA BALEARS	SAGN*	TOTAL
GENER	4.995	249	630	23	14	1	5.912
FEBRER	4.508	234	496	24	13	3	5.278
MARÇ	5.543	282	649	25	13	1	6.513
ABRIL	5.515	223	779	42	18	2	6.579
MAIG	6.275	309	1.019	54	16	4	7.677
JUNY	7.269	461	1.645	122	22	1	9.520
<b>JULIOL</b>	<b>9.208</b>	<b>537</b>	<b>2.316</b>	<b>218</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>12.318</b>
<b>AGOST</b>	<b>8.904</b>	<b>658</b>	<b>2.377</b>	<b>281</b>	<b>48</b>	<b>14</b>	<b>12.282</b>
SETEMBRE	7.077	374	1.546	130	28	16	9.171
OCTUBRE	6.717	301	975	60	12	12	8.077
NOVEMBRE	5.156	231	631	30	14	8	6.070
DESEMBRE	5.461	265	668	19	22	13	6.448
<b>TOTAL</b>	<b>76.628</b>	<b>4.124</b>	<b>13.731</b>	<b>1.028</b>	<b>243</b>	<b>91</b>	<b>95.845</b>

\* Sense adscripció geogràfica

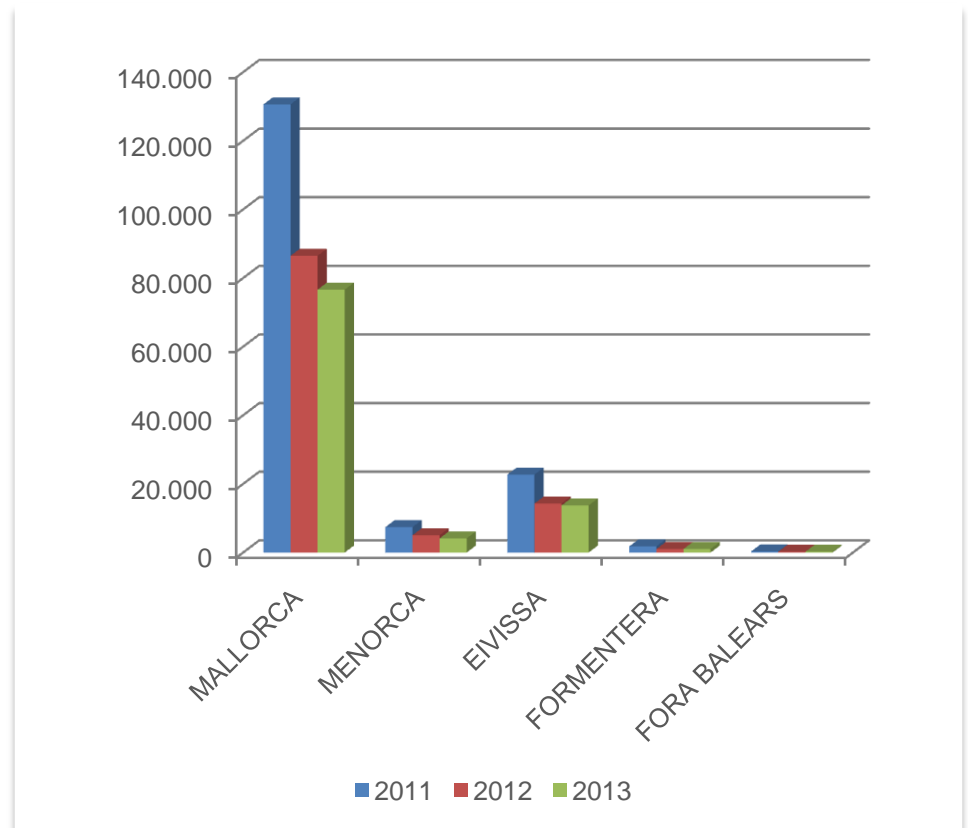




## Comparativa d'incidents per illes (prioritats 1 a 5)

	2011	2012	2013
<b>MALLORCA</b>	130.611	86.482	76.628
<b>MENORCA</b>	7.405	5.037	4.124
<b>EIVISSA</b>	22.712	14.276	13.731
<b>FORMENTERA</b>	1.799	1.025	1.028
<b>FORA BALEARS</b>	347	273	243
<b>SAGN*</b>	4.515	26	91
<b>TOTAL</b>	<b>167.389</b>	<b>107.119</b>	<b>95.845</b>

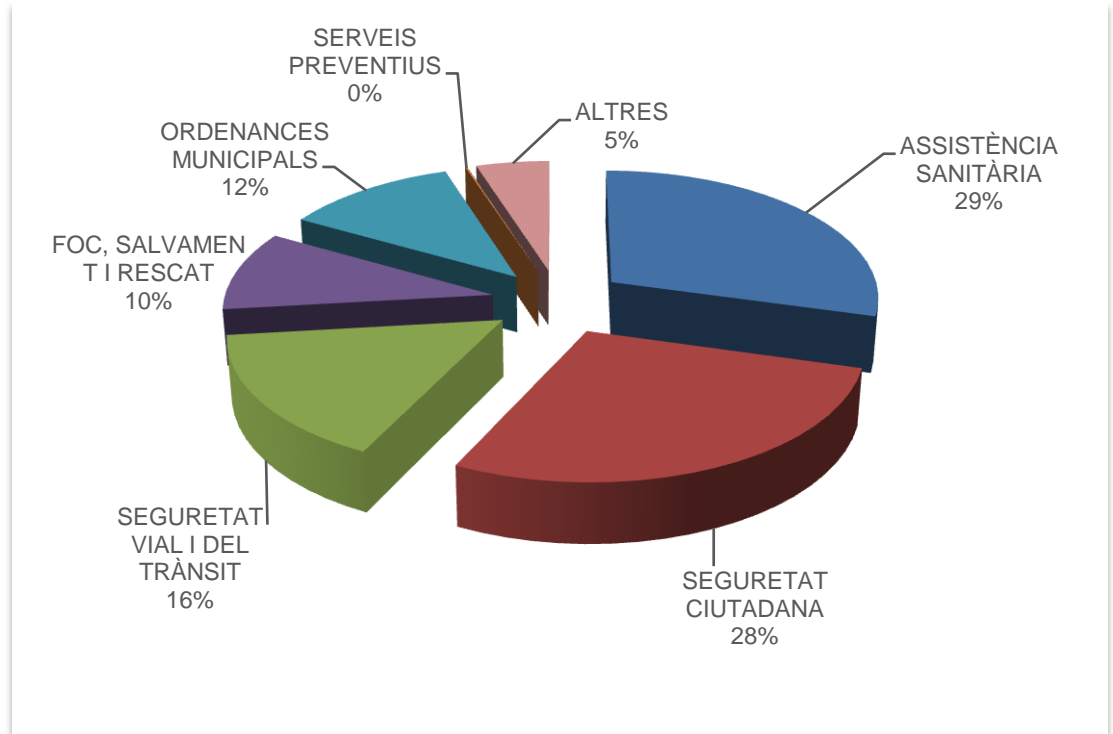
\* Sense adscripció geogràfica





## Incidents per categories i per illes (prioritats 1 a 5)

<b>Assistència sanitària</b>	<b>28.108</b>
<b>Seguretat ciutadana</b>	<b>26.725</b>
<b>Seguretat vial i del trànsit</b>	<b>15.324</b>
<b>Foc, salvament i rescat</b>	<b>9.586</b>
<b>Ordenances municipals</b>	<b>11.229</b>
<b>Serveis preventius</b>	<b>103</b>
<b>Altres</b>	<b>4.770</b>
<b>TOTAL</b>	<b>95.845</b>



## Incidents per categories i per illes (prioritats 1 a 5)

	MALLORCA												
	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	TOTAL
Altres	262	202	314	264	302	326	461	450	367	361	245	242	3.796
Assistència sanitària	1.486	1.393	1.622	1.403	1.797	2.138	2.604	2.409	1.991	1.775	1.439	1.717	21.774
Foc, salvament i rescat	490	437	547	558	556	667	809	854	594	958	585	599	7.654
Ordenances municipals	567	426	588	626	690	946	1.256	1.306	903	767	587	538	9.200
Serveis preventius	3	2	6	2	10	13	7	5	6	10	7	2	73
Seguretat ciutadana	1.434	1.320	1.588	1.643	1.892	2.072	2.631	2.527	2.135	1.803	1.337	1.480	21.862
Seguretat vial i del trànsit	753	728	878	1.019	1.028	1.107	1.440	1.353	1.081	1.043	956	883	12.269
<b>TOTAL PER MESOS</b>	<b>4.995</b>	<b>4.508</b>	<b>5.543</b>	<b>5.515</b>	<b>6.275</b>	<b>7.269</b>	<b>9.208</b>	<b>8.904</b>	<b>7.077</b>	<b>6.717</b>	<b>5.156</b>	<b>5.461</b>	<b>76.628</b>

	MENORCA												
	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	TOTAL
Altres	12	18	15	11	17	23	30	30	24	14	16	18	228
Assistència sanitària	112	91	122	87	125	184	221	254	147	107	96	126	1.672
Foc, salvament i rescat	28	48	49	25	24	42	52	69	38	46	34	18	473
Ordenances municipals	23	20	26	17	33	51	60	72	22	33	23	26	406
Serveis preventius		1	2		2	2	1	1	1	3	2		15
Seguretat ciutadana	50	40	48	50	73	109	105	130	92	67	35	41	840
Seguretat vial i del trànsit	24	16	20	33	35	50	68	102	50	31	25	36	490
<b>TOTAL PER MESOS</b>	<b>249</b>	<b>234</b>	<b>282</b>	<b>223</b>	<b>309</b>	<b>461</b>	<b>537</b>	<b>658</b>	<b>374</b>	<b>301</b>	<b>231</b>	<b>265</b>	<b>4.124</b>



## Incidents per categories i per illes (prioritats 1 a 5)

	EIVISSA												TOTAL
	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	
Altres	22	17	26	30	32	48	68	80	52	23	29	25	452
Assistència sanitària	243	184	202	261	329	518	736	732	444	290	216	229	4.384
Foc, salvament i rescat	85	69	77	113	107	140	159	162	124	118	83	101	1.338
Ordenances municipals	53	41	67	75	120	188	253	292	178	131	53	51	1.502
Serveis preventius				3	4	3		1	2	1		1	15
Seguretat ciutadana	147	120	162	176	261	456	698	646	477	260	155	178	3.736
Seguretat vial i del trànsit	80	65	115	121	166	292	402	464	269	152	95	83	2.304
<b>TOTAL PER MESOS</b>	<b>630</b>	<b>496</b>	<b>649</b>	<b>779</b>	<b>1.019</b>	<b>1.645</b>	<b>2.316</b>	<b>2.377</b>	<b>1.546</b>	<b>975</b>	<b>631</b>	<b>668</b>	<b>13.731</b>

	FORMENTERA												TOTAL
	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	
Altres		1	2	3	1	4	7	12	5		3		38
Assistència sanitària	10	11	7	15	20	34	55	54	25	25	3	3	262
Foc, salvament i rescat	5	2	3	7	6	11	17	32	16	3	12	2	116
Ordenances municipals	3	3	5	5	2	8	31	34	19	4	2	4	120
Serveis preventius													
Seguretat ciutadana	3	5	4	6	11	31	53	71	31	10	8	4	237
Seguretat vial i del trànsit	2	2	4	6	14	34	55	78	34	18	2	6	255
<b>TOTAL PER MESOS</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>42</b>	<b>54</b>	<b>122</b>	<b>218</b>	<b>281</b>	<b>130</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>19</b>	<b>1.028</b>

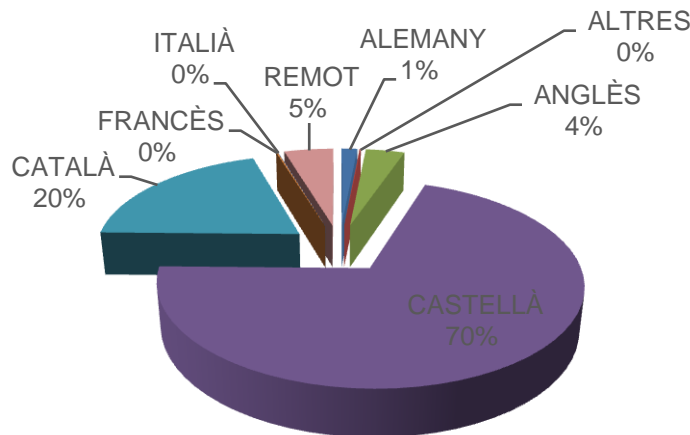
## Incidents per categories i per illes (prioritats 1 a 5)

	FORA DE BALEARS												TOTAL
	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	
Altres	13	12	10	16	12	18	17	34	24	7	13	19	195
Assistència sanitària						3	1	2	2				8
Foc, salvament i rescat							1	2				2	5
Ordenances municipals													
Serveis preventius													
Seguretat ciutadana	1	1	3	2	3	1	4	10	2	5	1	1	34
Seguretat vial i del trànsit					1								1
<b>TOTAL PER MESOS</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>48</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>243</b>



## Incidents gestionats per idiomes (prioritats 1 a 5)

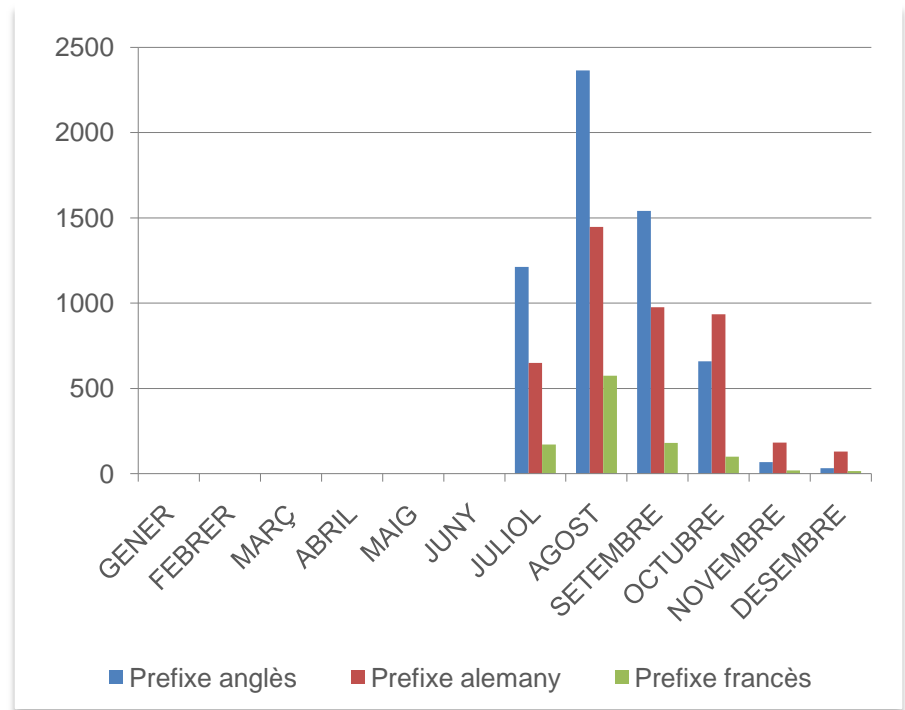
	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	TOTAL
<b>ALEMANY</b>	50	45	91	117	161	170	175	219	168	122	50	47	<b>1.415</b>
<b>ALTRES</b>	11	6	5	6	23	9	13	14	12	9	7	3	<b>118</b>
<b>ANGLÈS</b>	60	50	93	170	299	513	873	684	432	195	65	55	<b>3.489</b>
<b>CASTELLÀ</b>	<b>4.297</b>	<b>3.917</b>	<b>4.708</b>	<b>4.672</b>	<b>5.368</b>	<b>6.611</b>	<b>8.565</b>	<b>8.302</b>	<b>6.331</b>	<b>5.690</b>	<b>4.114</b>	<b>4.564</b>	<b>67.139</b>
<b>CATALÀ</b>	1.277	1.004	1.372	1.354	1.421	1.741	2.128	2.420	1.691	1.692	1.537	1.482	<b>19.119</b>
<b>FRANCÈS</b>	2	1	3	6	7	10	25	40	16	8	2		<b>120</b>
<b>ITALIÀ</b>			1			2	6	19	7	1	1	1	<b>38</b>
<b>REMOT/VARIS</b>	215	255	240	254	398	464	533	584	514	360	294	296	<b>4.407</b>





# Incidents gestionats en idiomes estrangers segons el prefixe

	Prefixe ANGLÈS	Prefixe ALEMANY	Prefixe FRANCÈS	TOTAL
GENER				
FEBRER				
MARÇ				
ABRIL				
MAIG				
JUNY				
JULIOL	1.212	650	170	2.032
AGOST	2.365	1.448	575	4.388
SETEMBRE	1.540	976	181	2.697
OCTUBRE	658	935	99	1.692
NOVEMBRE	67	182	19	268
DECEMBRE	31	130	15	176
<b>TOTAL</b>	<b>5.873</b>	<b>4.321</b>	<b>1.059</b>	<b>11.253</b>



**Prefixe anglès** 0011: Canadà  
00353: Irlanda  
0044: Regne Unit  
0064: Nova Zelanda  
0061: Australia

**Prefixe alemany** 0049: Alemanya  
0043: Àustria

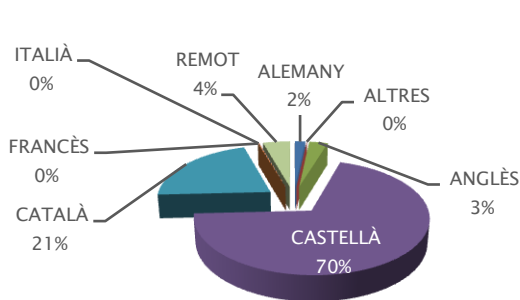
**Prefixe francès** 0033: França

# Incidents per idiomes i per illes (prioritats 1 a 5)

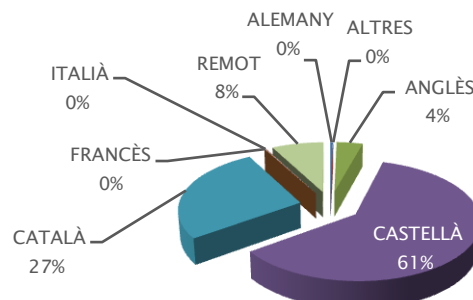
MALLORCA		
ALEMANY	1.302	1,70%
ALTRES	104	0,14%
ANGLÈS	2.306	3,01%
CASTELLÀ	53.241	69,48%
CATALÀ	16.215	21,16%
FRANCÈS	84	0,11%
ITALIÀ	9	0,01%
REMOT/VARIS	3.367	4,39%
TOTAL	76.628	

MENORCA		
ALEMANY	15	0,36%
ALTRES	5	0,12%
ANGLÈS	161	3,90%
CASTELLÀ	2.505	60,74%
CATALÀ	1.113	26,99%
FRANCÈS	3	0,07%
ITALIÀ	3	0,07%
REMOT/VARIS	319	7,74%
TOTAL	4.124	

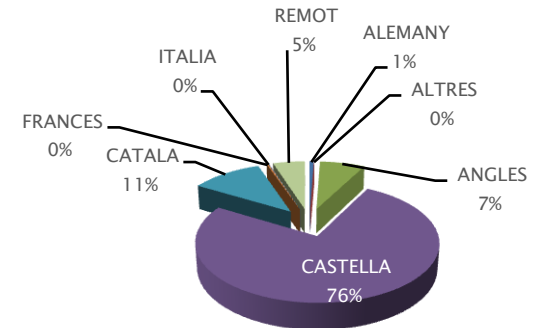
EIVISSA		
ALEMANY	85	0,62%
ALTRES	9	0,06%
ANGLÈS	961	7,00%
CASTELLÀ	10.423	75,91%
CATALÀ	1.529	11,14%
FRANCÈS	30	0,22%
ITALIÀ	13	0,09%
REMOT/VARIS	681	4,96%
TOTAL	13.731	



MALLORCA



MENORCA

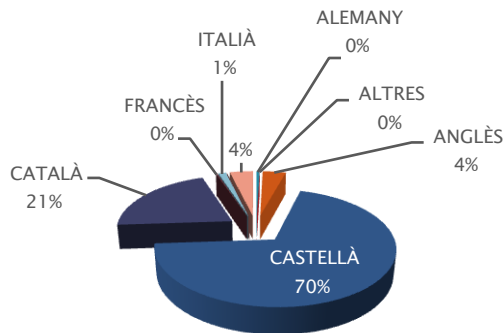


EIVISSA

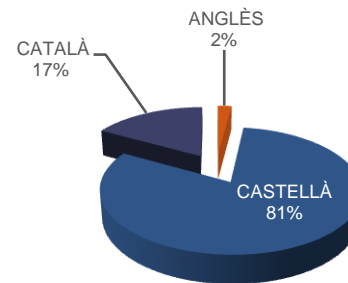
# Incidents per idiomes i per illes (prioritats 1 a 5)

	FORMENTERA	
ALEMANY	5	0,49%
ALTRES	0	0,00%
ANGLÈS	39	3,79%
CASTELLÀ	716	69,65%
CATALÀ	214	20,82%
FRANCÈS	2	0,19%
ITALIÀ	13	1,26%
REMOT/VARIS	39	3,79%
TOTAL	1.028	

	FORA DE BALEARS	
ALEMANY	0	0,00%
ALTRES	0	0,00%
ANGLÈS	5	2,06%
CASTELLÀ	197	81,07%
CATALÀ	41	16,87%
FRANCÈS	0	0,00%
ITALIÀ	0	0,00%
REMOT/VARIS	0	0,00%
TOTAL	243	



**FORMENTERA**



**FORA BALEARS**

## Incidents per idiomes i per illes (prioritats 1 a 5)

	MALLORCA												TOTAL	%
	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE		
ALEMANY	48	43	91	110	151	148	163	194	152	115	44	43	1.302	1,70%
ALTRES	9	5	5	6	19	7	12	13	11	9	6	2	104	0,14%
ANGLÈS	46	37	83	134	210	328	577	405	249	145	52	40	2.306	3,01%
CASTELLÀ	3.603	3.346	3.988	3.877	4.372	5.004	6.278	5.907	4.859	4.683	3.461	3.863	53.241	69,48%
CATALÀ	1.117	869	1.187	1.182	1.231	1.441	1.759	1.913	1.408	1.473	1.354	1.281	16.215	21,16%
FRANCÈS	1		2	5	5	8	22	24	11	6			84	0,11%
ITALIÀ			1			1	3	4					9	0,01%
REMOT/VARIS	171	208	186	201	287	332	394	444	387	286	239	232	3.367	4,39%
<b>TOTAL</b>	<b>4.995</b>	<b>4.508</b>	<b>5.543</b>	<b>5.515</b>	<b>6.275</b>	<b>7.269</b>	<b>9.208</b>	<b>8.904</b>	<b>7.077</b>	<b>6.717</b>	<b>5.156</b>	<b>5.461</b>	<b>76.628</b>	

	MENORCA												TOTAL	%
	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE		
ALEMANY					4	3	3	2	2		1		15	0,36%
ALTRES	1				2		1					1	5	0,12%
ANGLÈS	5	5	2	10	22	27	22	25	20	9	6	8	161	3,90%
CASTELLÀ	159	140	169	144	183	273	352	406	228	180	127	144	2.505	60,74%
CATALÀ	71	68	88	49	66	123	130	189	88	84	78	79	1.113	26,99%
FRANCÈS								3					3	0,07%
ITALIÀ									2			1	3	0,07%
REMOT/VARIS	13	21	23	20	32	35	29	33	34	28	19	32	319	7,74%
<b>TOTAL</b>	<b>249</b>	<b>234</b>	<b>282</b>	<b>223</b>	<b>309</b>	<b>461</b>	<b>537</b>	<b>658</b>	<b>374</b>	<b>301</b>	<b>231</b>	<b>265</b>	<b>4.124</b>	

## Incidents per idiomes i per illes (prioritats 1 a 5)

	EIVISSA												TOTAL	%
	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE		
ALEMANY	2	2		6	6	19	8	18	11	6	3	4	85	0,62%
ALTRES	1	1			2	2		1	1		1		9	0,06%
ANGLÈS	9	8	7	25	66	150	258	235	157	34	7	5	961	7,00%
CASTELLÀ	509	400	527	610	755	1.225	1.747	1.757	1.121	767	486	519	10.423	75,91%
CATALÀ	79	59	85	108	112	157	193	247	160	124	96	109	1.529	11,14%
FRANCÈS	1	1	1	1	2	2	2	12	4	2	2		30	0,22%
ITALIÀ							2	5	4	1	1		13	0,09%
REMOT/VARIS	29	25	29	29	76	90	106	102	88	41	35	31	681	4,96%
<b>TOTAL</b>	<b>630</b>	<b>496</b>	<b>649</b>	<b>779</b>	<b>1.019</b>	<b>1.645</b>	<b>2.316</b>	<b>2.377</b>	<b>1.546</b>	<b>975</b>	<b>631</b>	<b>668</b>	<b>13.731</b>	

	FORMENTERA												TOTAL	%
	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE		
ALEMANY				1				2	2				5	0,49%
ALTRES													0	0,00%
ANGLÈS			1	1	1	5	11	14	4	2			39	3,79%
CASTELLÀ	15	18	16	22	40	90	160	191	89	42	22	11	716	69,65%
CATALÀ	6	5	6	14	10	19	41	58	30	11	7	7	214	20,82%
FRANCÈS							1	1					2	0,19%
ITALIÀ						1	1	10	1				13	1,26%
REMOT/VARIS	2	1	2	4	3	7	4	5	4	5	1	1	39	3,79%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>42</b>	<b>54</b>	<b>122</b>	<b>218</b>	<b>281</b>	<b>130</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>19</b>	<b>1.028</b>	



## Incidents per idiomes i per illes (prioritats 1 a 5)

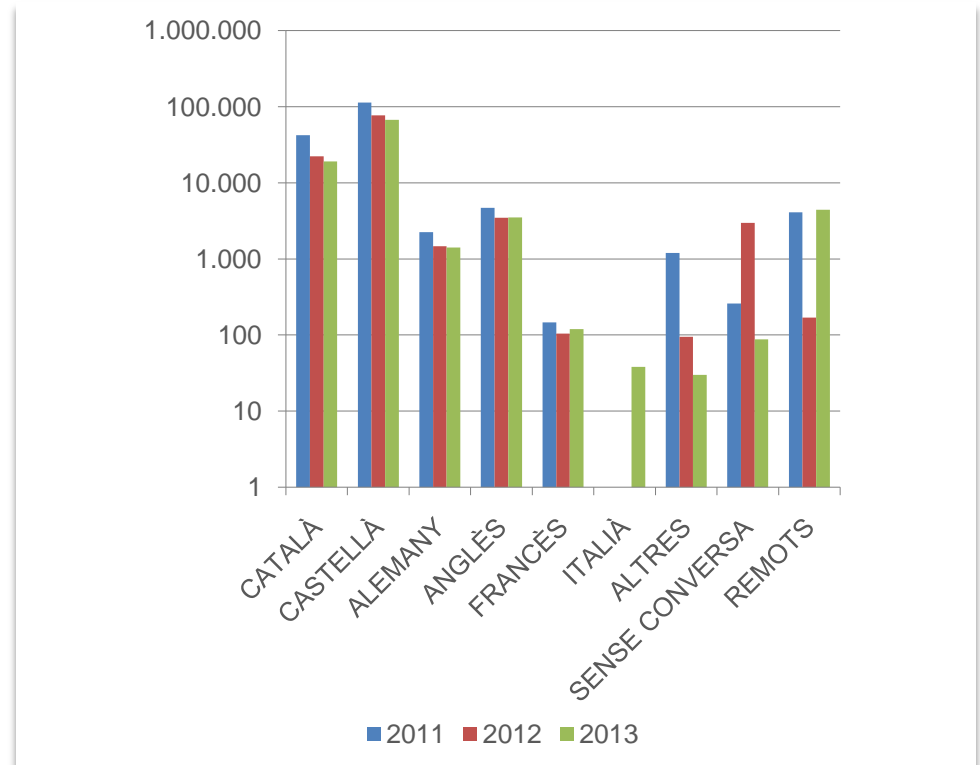
	FORA DE BALEARS												TOTAL	%
	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE		
ALEMANY													0	0,00%
ALTRES													0	0,00%
ANGLÈS						3		2					5	2,06%
CASTELLÀ	10	10	7	18	15	18	18	34	24	12	13	18	197	81,07%
CATALÀ	4	3	6		1	1	5	12	4		1	4	41	16,87%
FRANCÈS													0	0,00%
ITALIÀ													0	0,00%
REMOT/VARIS													0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>48</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>243</b>	





## Comparativa d'incidents per idiomes 2011-2013 (prioritats 1 a 5)

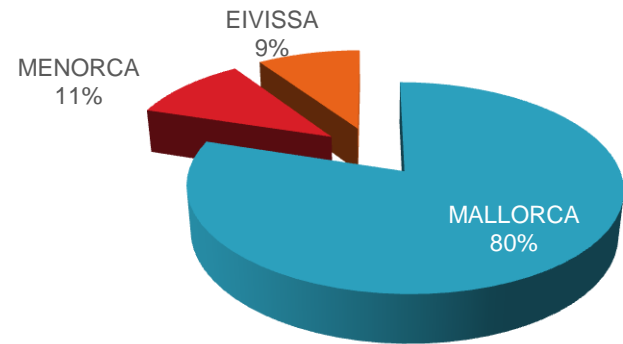
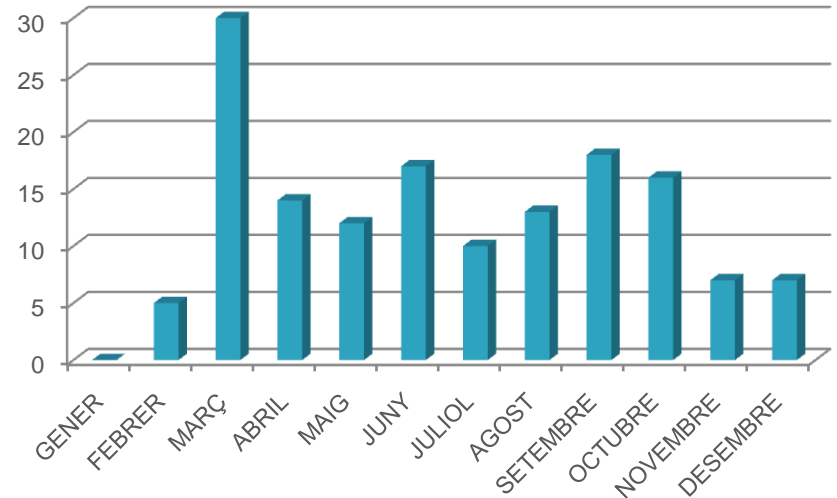
	2011	2012	2013
CATALÀ	42.062	22.247	19.119
CASTELLÀ	112.740	76.590	67.139
ALEMANY	2.242	1.461	1.415
ANGLÈS	4.669	3.484	3.489
FRANCÈS	146	104	120
ITALIÀ			38
ALTRES	1.199	95	30
SENSE CONVERSA	260	2.968	88
REMOTS/ VARIS	4.071	170	4.407
<b>TOTAL</b>	<b>167.389</b>	<b>107.119</b>	<b>95.845</b>





# Incidents de rescats i recerques per illes

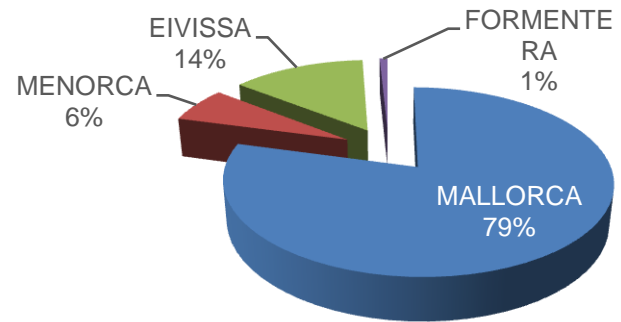
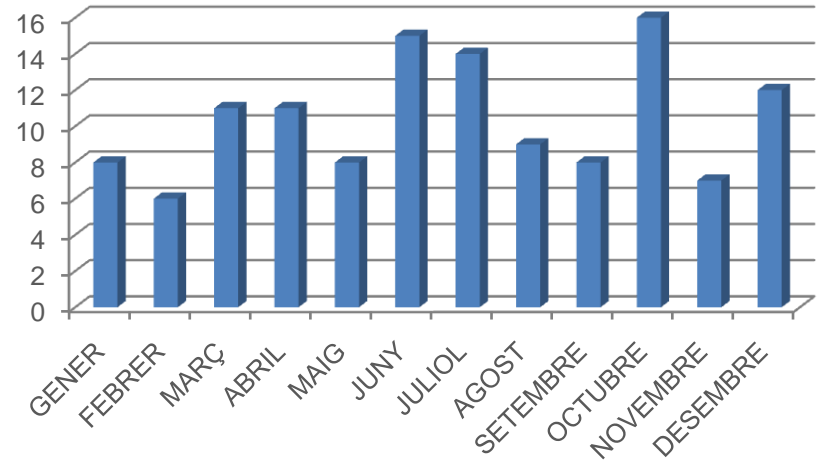
RESCATS					
	MALLORCA	MENORCA	EIVISSA	FORM.	
GENER					0
FEBRER	5				5
MARÇ	29		1		30
ABRIL	11	1	2		14
MAIG	11		1		12
JUNY	13	4			17
JULIOL	7		3		10
AGOST	5	5	3		13
SETEM.	13	4	1		18
OCT.	15		1		16
NOVEM.	4	1	2		7
DESEM.	6	1			7
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>16</b>	<b>14</b>		<b>149</b>





# Incidents de rescats i recerques per illes

RECERQUES					
	MALLORCA	MENORCA	EIVISSA	FORM.	
GENER	8				8
FEBRER	2	1	3		6
MARÇ	8	3			11
ABRIL	11				11
MAIG	6		2		8
JUNY	10	1	3	1	15
JULIOL	13	1			14
AGOST	7		2		9
SETEM.	5		3		8
OCT.	15		1		16
NOVEM.	5	1	1		7
DESEM.	9	1	2		12
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>125</b>

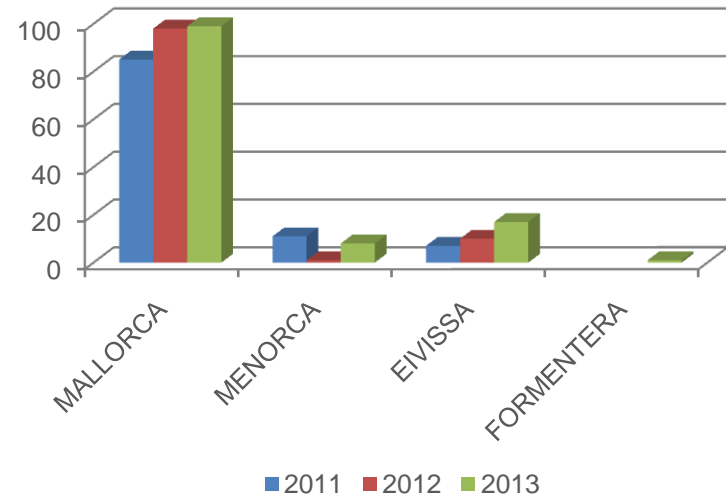
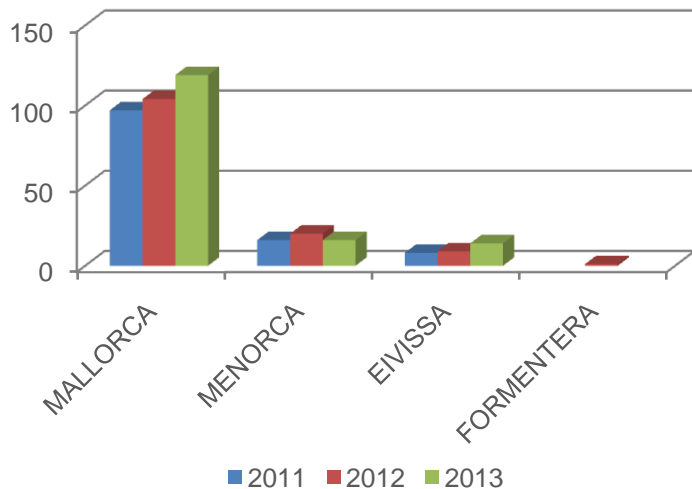




# Comparativa d'activació dels organismes 2011-2013

RESCATS			
	2011	2012	2013
MALLORCA	97	104	119
MENORCA	16	20	16
EIVISSA	8	9	14
FORMENTERA		1	
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>134</b>	<b>149</b>

RECERQUES			
	2011	2012	2013
MALLORCA	85	98	99
MENORCA	11	1	8
EIVISSA	7	10	17
FORMENTERA			1
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>109</b>	<b>125</b>



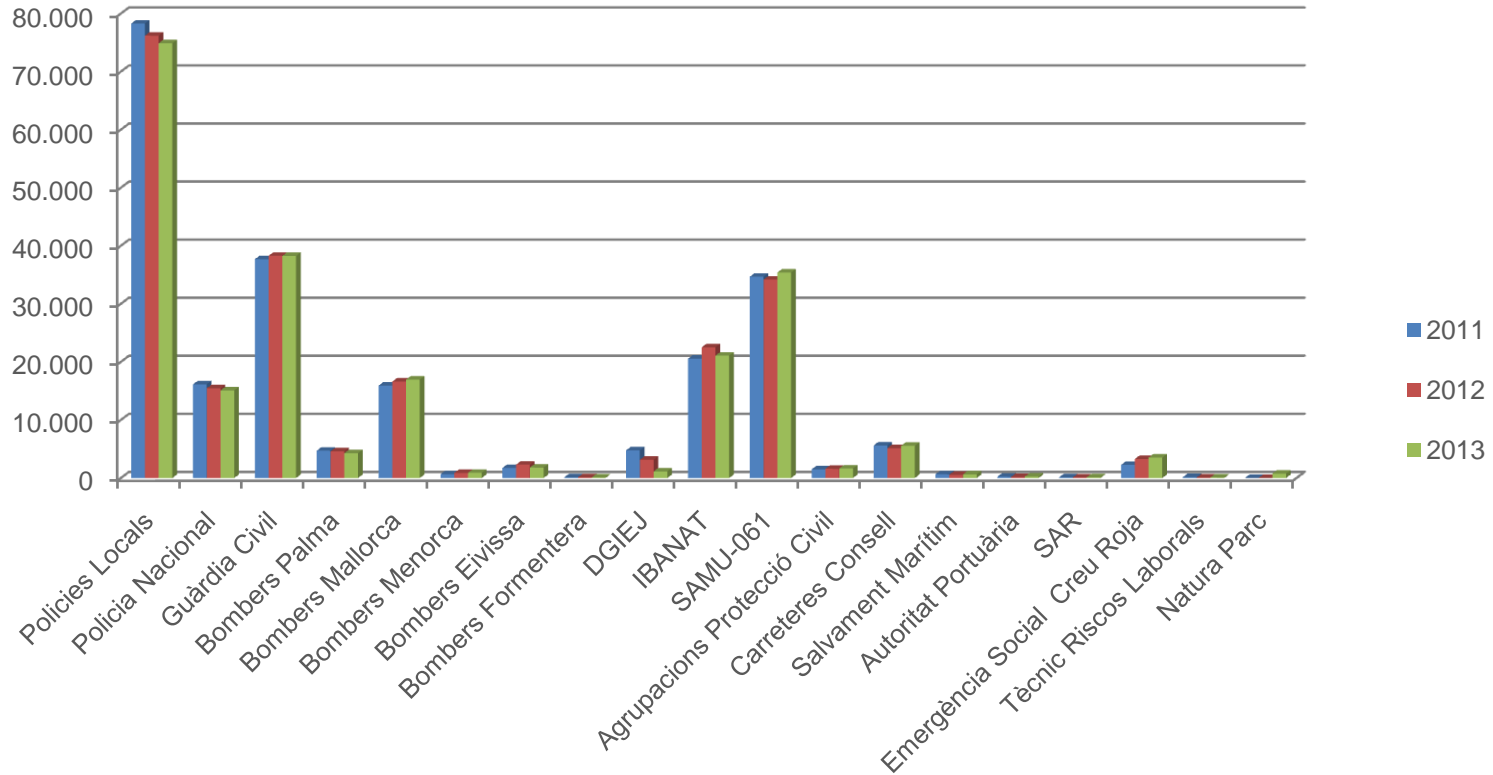
## Comparativa activació organismes 2011-2013

	2011	2012	2013	% 2013
POLICIES LOCALS	78.275	76.194	74.881	<b>33,67%</b>
POLICIA NACIONAL	16.135	15.469	15.093	<b>6,79%</b>
GUÀRDIA CIVIL	37.691	38.279	38.263	<b>17,20%</b>
BOMBERS PALMA	4.704	4.592	4.271	<b>1,92%</b>
BOMBERS MALLORCA	15.913	16.624	16.955	<b>7,62%</b>
BOMBERS MENORCA	648	876	893	<b>0,40%</b>
BOMBERS EIVISSA	1.725	2.308	1.799	<b>0,81%</b>
BOMBERS FORMENTERA	120	113	102	<b>0,05%</b>
DGIEJ	4.769	3.146	1.132	<b>0,51%</b>
IBANAT	20.556	22.516	21.077	<b>9,48%</b>
SAMU-061	34.672	34.180	35.392	<b>15,91%</b>
A. PROTECCIÓ CIVIL	1.506	1.593	1.644	<b>0,74%</b>
CARRETERES CONSELL	5.608	5.150	5.549	<b>2,49%</b>
SALVAMENT MARÍTIM	642	552	628	<b>0,28%</b>
AUTORITAT PORTUÀRIA	227	179	248	<b>0,11%</b>
SAR	139	112	132	<b>0,06%</b>
EMERG. SOCIAL CREU ROJA	2.260	3.279	3.512	<b>1,58%</b>
TÈCNIC RISCOS LABORALS	161	91	101	<b>0,11%</b>
NATURA PARC	--	--	755	<b>0,34%</b>

-- No consten  
dades



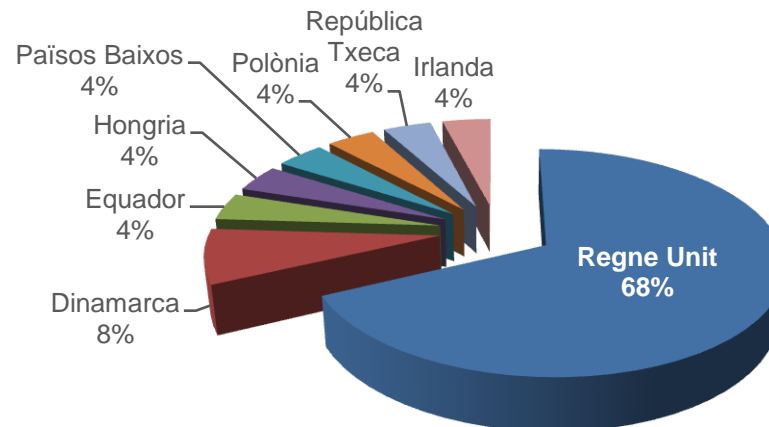
## Comparativa activació organismes 2011-2013





## Avisos a consolats amb conveni

	Regne Unit	Dinamarca	Equador	Hongria	Països Baixos	Polònia	República Txeca	Irlanda	Total
GENER									0
FEBRER									0
MARÇ	3								3
ABRIL									0
MAIG		1							1
JUNY	4		1						5
JULIOL	2			1					3
AGOST	2								2
SETEMBRE	4				1	1	1		7
OCTUBRE	1	1							2
NOVEMBRE								1	1
DESEMBRE	1								1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>25</b>





## Telefonades ateses a través de les línees per discapacitats auditius i laringectomitzats

\* Comprovació positiva

LÍNEA 900 100 112	
GENER	7
FEBRER	
MARÇ	1
ABRIL	4
MAIG	3
JUNY	
JULIOL	5
AGOST	3
SETEMBRE	
OCTUBRE	10
NOVEMBRE	5
DESEMBRE	6
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

LÍNEA LARINGECTOMITZATS	
GENER	
FEBRER	
MARÇ	
ABRIL	2
MAIG	
JUNY	
JULIOL	1
AGOST	
SETEMBRE	
OCTUBRE	
NOVEMBRE	
DESEMBRE	
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>



# Memòria d'Activitat 2013