

Telefonades entrants a l' 112

Les telefonades entrants són les realitzades des de qualsevol número de telèfon a l'112 i que és susceptible de ser contestada per un gestor/a d'emergències del SEIB 112.

A continuació s'adjunten les telefonades entrants que es varen comptabilitzar per mesos durant el 2021 i el 2022:

Mes	Any 2022		Any 2021	
	Telefonades entrants	Mitjana diària	Telefonades entrants	Mitjana diària
Gener	43.891	1.416	49.088	1.583
Febrer	38.044	1.359	40.562	1.449
Març	42.892	1.384	45.946	1.482
Abril	52.130	1.738	46.314	1.544
Maig	61.449	1.982	50.908	1.642
Juny	71.342	2.378	57.845	1.928
Juliol	81.260	2.621	76.504	2.468
Agost	83.134	2.682	76.933	2.482
Setembre	67.923	2.264	62.046	2.068
Octubre	61.411	1.981	54.782	1.767
Novembre	49.068	1.636	45.109	1.504
Desembre	52.882	1.706	48.109	1.552
Total	705.426	1.933	654.146	1.792

Taula 1. Telefonades entrants i mitjana mensual del 2021 i 2022, a més del total anual.

En el 2022 es pot observar un total de 705.426 telefonades entrants mentre que en el 2021 hi va haver 654.146 telefonades entrants, és a dir, en el 2022 hi va haver un increment del 7,8% del total respecte al 2021.

Quan entra la telefonada a l'112 pot tenir diferents tipus de posicionament. Entre ells es troba l'AML i l'E-CALL.

Cridades entrants pel sistema E-Call

E-Call és un sistema de telefonades d'emergència promogut per la Unió Europea capaç de connectar un vehicle amb l'112 d'emergències de forma automàtica en cas de detectar un accident de tràfic o de forma manual pels ocupants del vehicle mitjançant la xarxa de telefonia mòbil.

Les **telefonades entrants a través del sistema E-Call (automàtic o manual)**, durant els anys 2021 i 2022, són les següents:

	Any 2022	Any 2021
E-Call Automàtic	600	298
E-Call Manual	3.364	1.757
Total	3.964	2.055

Taula 2. Telefonades entrants totals anuals pel sistema E-Call de forma automàtica i manualment.

Aquest sistema es va implantar en el 2018. Per tant, tots els cotxes fabricats a partir d'aquest any ho tenen obligatòriament implantat. D'aquesta manera es pot explicar que cada any surten al mercat més cotxes nous i, per això, el número de telefonades del 2022 han augmentat en un 93% respecte al 2021.

Telefonades entrants per mitjà de la localització AML

AML (Advance Mobile Location), és un estàndard obert per enviar informació d'emergències via SMS implantat a les Illes Balears a finals del 2021. Ja està integrat en el sistema operatiu i quan es realitza una telefonada a l'112 d'emergències s'activa la localització del mòbil i ho envia via SMS. Aquest sistema és més precís que la localització GSM tradicional. Cal destacar que l'AML actualment funciona en telèfons mòbils amb sistema operatiu Android i amb prefix nacional.

Les dades que es varen recollir en el 2022 són les esmentades a continuació:

	Any 2022	
	Telefonades entrants per AML	Percentatge
Gener	8.758	36%
Febrer	7.525	34%
Març	8.400	35%
Abril	12.494	43%
Maig	17.466	50%
Juny	19.092	47%
Juliol	23.729	53%
Agost	24.453	53%
Setembre	18.769	50%
Octubre	18.153	50%
Novembre	15.174	49%
Desembre	15.394	45%
Total	189.407	47%

Taula 3. Telefonades entrants total mensuals pel sistema de localització AML i el percentatge respecte al total de telefonades entrants des de telèfons mòbils amb prefix nacional.

Una vegada especificades les tipologies i les dades de les telefonades entrants, és necessari fer èmfasi en el número de telefonades entrants amb prefixos de mòbils de països estrangers.

Telefonades entrants amb prefixos de telèfons mòbils de països estrangers

Mes	Any 2022	Any 2021
Gener	1.049	604
Febrer	970	451
Març	1.405	834
Abril	4.210	1.345
Maig	6.241	2.600
Juny	8.265	4.159

Juliol	11.122	10.092
Agost	11.202	10.501
Setembre	7.581	6.832
Octubre	5.017	4.908
Novembre	1.113	1.247
Desembre	750	1.135
Total	58.925	44.708

Taula 4. Número de telefonades entrants amb prefixos de telèfons mòbils estrangers per any.

Fent una anàlisi de les dades s'observa que els mesos de temporada turística (maig, juny, juliol, agost, setembre i octubre), són els que reben més telefonades des d'aquests prefixos. És necessari tenir en compte que el 75% de les telefonades són amb prefixos estrangers respecte a tot l'any.

En la següent taula s'especifica la localització del país segons el prefix de les telefonades entrants de l'any 2022.

Any 2022	
Països	Telefonades
Alemanya	16.706
Regne Unit	15.083
França	4.856
Itàlia	4.755
Països Baixos	2.798
Suïssa	1.412
Irlanda	1.291
Suècia	1.219
Àustria	1.020
Estats Units	999
Bèlgica	974
L' Índia	782
Polònia	719
Dinamarca	674

Portugal	622
Noruega	585
Algèria	500
República txeca	343
Romania	287
Argentina	250
Marroc	240
Finlàndia	220
Eslovàquia	204
Hongria	186
Luxemburg	186
Ucraïna	152
Bulgària	101
Colòmbia	99
Mèxic	90
Rússia	87
Austràlia	83
Mayotte	82
Lituània	72
Emirats Àrabs Units	71
Letònia	66
El Senegal	66
Brasil	65
Grècia	57
Estònia	55
Andorra	49
El Perú	43
Israel	41
Eslovènia	41
Mauritània	39
Malta	36
Nigèria	34
Aràbia Saudita	29

Croàcia	28
Sèrbia	28
Filipines	27
l'Uruguai	27
La Xina	26
Islàndia	26
Nova Zelanda	26
Xile	23
Singapur	22
Egipte	22
Hong Kong	18
Sud-àfrica	16
Albània	15
Geòrgia	15
Kuwait	14
Qatar	13
Illes Fèroe	13
Indonèsia	13
Nicaragua	12
Turquia	12
Corea del Sud	11
Tailàndia	10
Gibraltar	8
Guatemala	8
Paraguai	7
Bielorússia	7
Guinea	7
Líban	7
Xipre	7
Equador	7
Mali	6
Jordània	6
Macedònia	6

Tunísia	6
Sant Bartolomé	5
Panamà	4
El Japó	4
Maurici	4
Moldàvia	4
Groenlàndia	4
Altres països	32
Total	58.925

Taula 5. Telefonades entrants de l'any 2022 desglossades segons el seu prefix.