



División del CECOES 1-1-2

Actividad

El número de personas asistidas en 2023 fue de 556.540, un 2% menos que en 2022, de las cuales 231.342 estaban en peligro manifiesto (riesgo para la vida, bienes y derechos). Del total de asistencias, el 51,6% correspondió a sanidad y el 30,6 % restante a seguridad.

Se observa, al igual que en el resto del territorio nacional, una tendencia al alza en las llamadas que efectúan los ciudadanos al 1-1-2 (incremento del 27,54 %), probablemente motivado por el aumento de llamadas automáticas derivadas del “Internet de las cosas (IoT)” y que fue identificado a partir del verano.

Los tiempos de respuesta a las llamadas al 1-1-2 se mantienen prácticamente igual, siendo el 97,5% de las llamadas totales respondidas antes de los diez segundos y el tiempo de descuelgue medio inmediato.

Desde los diferentes sectores fue necesaria la activación de recursos, representando los sanitarios un 54,9% del total; los de seguridad un 36,5%; extinción, salvamento y rescate un 4,9%; y el resto un 3,8%.

En líneas generales, las peticiones de ayuda aumentaron un 3,44 % y el total de personas atendidas disminuyó en un 0,98%, principalmente debido a lo siguiente:

- Las demandas, sin movilización de medios, experimentaron una subida del 2,09 %, mientras que las que precisaron movilización de recursos crecieron un 3,86%.
- Los incendios forestales acaecidos durante el verano del año 2023 junto con el incremento del fenómeno migratorio por mar han influido directamente en los datos obtenidos.

TABLA DISTRIBUCIÓN AFECTADOS SEGÚN TIPO DE INCIDENTE		
TIPO INCIDENTE	N.º AFECTADOS	%
SEGURIDAD CIUDADANA	166.796	30,0 %
EXT. INCENDIOS Y ASISTENCIA TÉCNICA	40.559	7,3 %
ACCIDENTES	50.301	9,0 %
SALVAMENTO MARÍTIMO (posible causa: migración ↑)	2.815	0,5 %
RIESGO SÍSMICO-VOLCÁNICO	11	0,001%
TOTAL, AFECTADOS SEGURIDAD PÚBLICA	260.482	42,6 %
SANIDAD	296.058	53,2 %
TOTAL, AFECTADOS SANIDAD	296.058	53,2 %
TOTAL	556.540	100 %

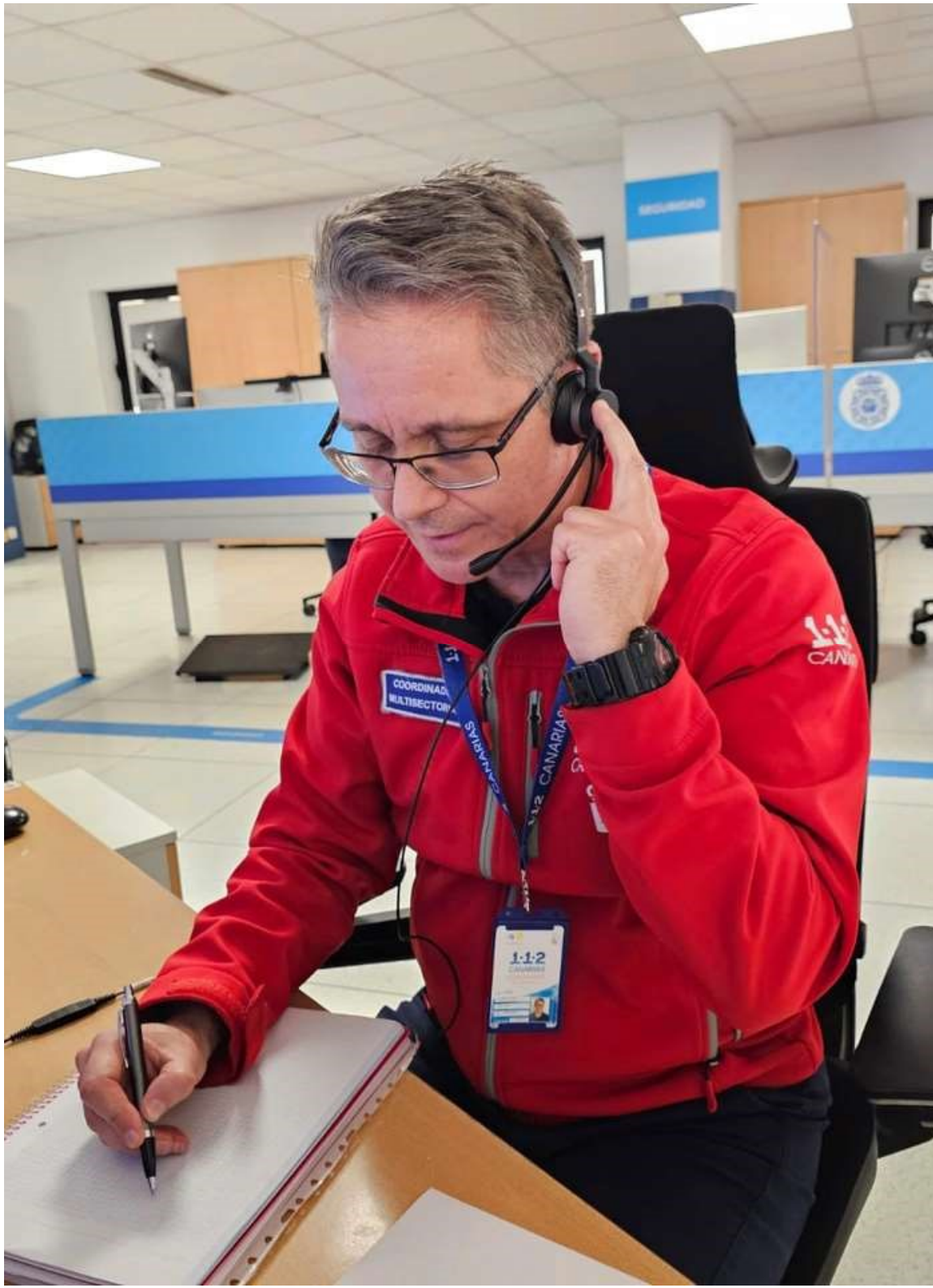
ACTIVIDAD CECOES 1-1-2	AÑO 2023	AÑO 2022	VARIACIÓN
DEMANDAS ATENDIDAS	775.813	750.020	3.44 % ↑
SIN MOVILIZACIÓN	301.834	295.646	2.09 % ↑
INFORMACIÓN	196.253	175.210	12,01 % ↑
CONSULTA TELEDIRIGIDA	105.581	120.436	-12,33 % ↓
CON MOVILIZACIÓN	473.979	456.374	3.86 % ↑
EMERGENCIAS	241.337	231.589	4,21 % ↑
URGENCIAS	232.642	224.785	3,5 % ↑
RESPUESTA A LAS LLAMADAS			
ANTES DE 10 SEGUNDOS %	97.47	97.93	-0,47 % ↓
DESPUÉS DE 10 SEGUNDOS %	2.53	2.07	0,46 % ↑
TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA	1.74	1.12	0,62 % ↑
INCIDENTES	579.560	576.810	0.48 % ↑
MONOSECTORIALES	526.605	527.023	-0.08 % ↓
SANIDAD	308.314	323.681	-4,75% ↓
SEGURIDAD CIUDADANA	175.837	162.795	8,01% ↑
EXT. INCENDIOS, SALVAMENTO Y RESCATE	42.454	40.547	4,7% ↑
MULTISECTORIALES	52.955	49.787	6,36 % ↑
ACCIDENTES	50.706	48.015	5,6 % ↑
SALVAMENTO MARÍTIMO	2.237	1.760	27,1 % ↑
RIESGO SÍSMICO/RIESGO VOLCÁNICO	12	12	0 %

Actividad

- Los incidentes de seguridad ciudadana aumentaron en un 8,01 % respecto a 2022, rompiendo la línea descendente registrada en el año precedente.
- Los accidentes, ya sean de tráfico o de otro tipo, subieron un 5,06% (50.706 incidentes.). Este aumento se debe principalmente al establecimiento de la normalidad tras dejar atrás los datos de descenso drástico durante el periodo pandémico, en el que hubo restricciones importantes a la movilidad y al disfrute del medio natural.

TABLA DISTRIBUCIÓN AFECTADOS SEGÚN TIPO DE INCIDENTE		
TIPO INCIDENTE	N.º AFECTADOS	%
SEGURIDAD CIUDADANA	166.796	30,0 %
EXT. INCENDIOS Y ASISTENCIA TÉCNICA	40.559	7,3 %
ACCIDENTES	50.301	9,0 %
SALVAMENTO MARÍTIMO (posible causa: migración ↑)	2.815	0,5 %
RIESGO SÍSMICO-VOLCÁNICO	11	0,001%
TOTAL, AFECTADOS SEGURIDAD PÚBLICA	260.482	42,6 %
SANIDAD		
	296,058	53,2 %
TOTAL, AFECTADOS SANIDAD	296,058	53,2 %
TOTAL	556,540	100 %

ACTIVIDAD CECOES 1-1-2	AÑO 2023	AÑO 2022	VARIACIÓN
DEMANDAS ATENDIDAS	775.813	750.020	3.44 % ↑
SIN MOVILIZACIÓN	301.834	295.646	2.09 % ↑
INFORMACIÓN	196.253	175.210	12,01 % ↑
CONSULTA TELEDIRIGIDA	105.581	120.436	-12,33 % ↓
CON MOVILIZACIÓN	473.979	456.374	3.86 % ↑
EMERGENCIAS	241.337	231.589	4,21 % ↑
URGENCIAS	232.642	224.785	3,5 % ↑
RESPUESTA A LAS LLAMADAS			
ANTES DE 10 SEGUNDOS %	97.47	97.93	-0,47 % ↓
DESPUÉS DE 10 SEGUNDOS %	2.53	2.07	0,46 % ↑
TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA	1.74	1.12	0,62 % ↑
INCIDENTES	579.560	576.810	0.48 % ↑
MONOSECTORIALES	526.605	527.023	-0.08 % ↓
SANIDAD	308.314	323.681	-4,75% ↓
SEGURIDAD CIUDADANA	175.837	162.795	8,01% ↑
EXT. INCENDIOS, SALVAMENTO Y RESCATE	42.454	40.547	4,7% ↑
MULTISECTORIALES	52.955	49.787	6,36 % ↑
ACCIDENTES	50.706	48.015	5,6 % ↑
SALVAMENTO MARÍTIMO	2.237	1.760	27,1 % ↑
RIESGO SÍSMICO/RIESGO VOLCÁNICO	12	12	0 %



Emergencias

Hay que señalar que las emergencias aumentaron un 4,21 %, lo que está asociado siempre a la movilización de recursos, retornando la tendencia observada en años precedentes. Además, los incidentes multisectoriales también aumentaron un 6,36 %.

En todos los casos expuestos, se alcanzaron los valores anteriores a la pandemia con unas cifras inferiores a las registradas en los años 2019 y 2020.

Se ha detectado un ligero aumento de las llamadas de información, que subieron un 12,01 %, lo que supone un importante crecimiento frente a los datos de 2022. No obstante, se mantiene la línea de trabajo en diferentes campañas de información y educación a la población sobre medidas de autoprotección y uso responsable del teléfono 1-1-2, determinando qué situaciones merecen la consideración de emergencia.

En esta línea, se continuó reforzando las siguientes acciones:

- Protocolo entre el 1-1-2 Canarias y el teléfono de información 012 del Gobierno de Canarias, para que este servicio atienda las llamadas de información ante Incidentes No Rutinarios.
- La difusión de información inmediata a través del perfil de la red social "X", @112canarias.
- Charlas informativas en centros educativos para la correcta utilización del servicio y la autoprotección.
- Campañas informativas a través de los medios de comunicación.

Sector turístico

Con respecto al sector turístico, se registraron 16.380 llamadas de extranjeros que solicitaron ayuda al 1-1-2 Canarias en el año 2023 (aumento de un 0,12% respecto a 2022). La mayoría, concretamente el 70,92%, fueron de habla inglesa. Le siguen las atendidas en alemán cifradas en 2.387, lo que representa el 14,57 %, sobre el total.

Por otro lado, en 2023, el 39,14% de las llamadas estuvieron relacionadas con la seguridad, frente al 31,41 % que fueron de carácter sanitario, cambiando la tendencia registrada hasta el momento en la que la mayor parte de las peticiones de ayuda de los extranjeros eran sanitarias.

Desde el año 2000, el 1-1-2 ha incrementado en 574,07 % la actividad en “la atención en otros idiomas”, gracias, en gran parte, a la política de difusión del 1-1-2 entre los agentes del sector turístico, al auge del propio turismo y a la puesta en marcha en 2016 de la plataforma de teletraducción en hasta 50 idiomas diferentes.

Igualmente, y al objeto de seguir afianzando como en años anteriores la cultura de la prevención y la autoprotección entre los turistas, desde la División del CECOES 1-1-2 se llevaron a cabo campañas de difusión en redes sociales y acciones de colaboración con las federaciones de empresarios de hostelería FEHT y ASHOTEL y las oficinas consulares en Canarias.

Seguridad

Los incidentes de seguridad ciudadana experimentaron un aumento del 8% respecto al periodo anterior. En todos los tipos de casuísticas de este sector se registraron subidas, salvo en el caso de los menores cuya actividad disminuyó un 4%.

Los incidentes con violencia física, crecieron un 19,3 %; violencia no física, un 8,32 %; y actos contra la propiedad, un 28,6%.

Salvamento marítimo

Hay que destacar el aumento de un 27,22% en los incidentes relacionados con el salvamento marítimo o en playas, directamente relacionado con la llegada masiva de migrantes irregulares a nuestras costas.

Como dato significativo, hay que resaltar que la cifra de migrantes llegados a Canarias en el año 2023 asciendió a 39.910 personas, la más alta desde que se inició el fenómeno migratorio en 1994, y superando los datos registrados en el año 2006, con 31.678 migrantes.

En cuanto a las personas fallecidas en el entorno acuático, durante 2023 se experimentó un descenso del 10,6% respecto al año anterior, con 67 fallecidos.

Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia

El Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia (SAMVV), integrado en el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) del Gobierno de Canarias 1-1-2 y a través del que se presta atención inmediata a las demandas de la ciudadanía por violencia de género, registró, durante el año 2023, un total de 17.659 incidentes.

Las llamadas fueron atendidas por las Técnicas de Atención a la Mujer (TAM) dependientes del Instituto Canario de Igualdad (ICI), que desarrollan su labor en las salas operativas del centro coordinador.

Si se compara esta actividad con la registrada durante el año anterior se observa un incremento del 16,91% al contabilizarse 15.105 incidentes. El 57,6% de las actuaciones fueron por situaciones de emergencia, de peligro inminente para la vida, bienes y/o derechos de las personas, y requirieron de la actuación inmediata de medios en seguridad y emergencia para auxilio a la víctima.

Por su parte el DEMA (Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas) que ofrece un servicio de atención inmediata para mujeres víctimas de violencia en todas las islas, durante las 24 horas de los 365 días del año, y que permanece conectado con el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Instituto Canario de Igualdad en el CECOES 1-1-2, fue movilizadado en 2.419 ocasiones durante el año 2023, un 23,8% más que el año anterior.

Se confirma que, este equipo de profesionales especializado en violencia de género, es clave, imprescindible y fundamental en la atención integral de la mujer víctima de la violencia.



Plataformas eCall y SOMU

Durante el año 2023, el CECOES 1-1-2 recibió un total de 4.778 alertas a través del sistema de aviso en caso de accidente grave o de gran impacto eCall. La mayoría, 4.459, fueron por pulsación manual del botón SOS, tanto para recibir asistencia como por error, mientras que 306 fueron automáticas tras un accidente de circulación.

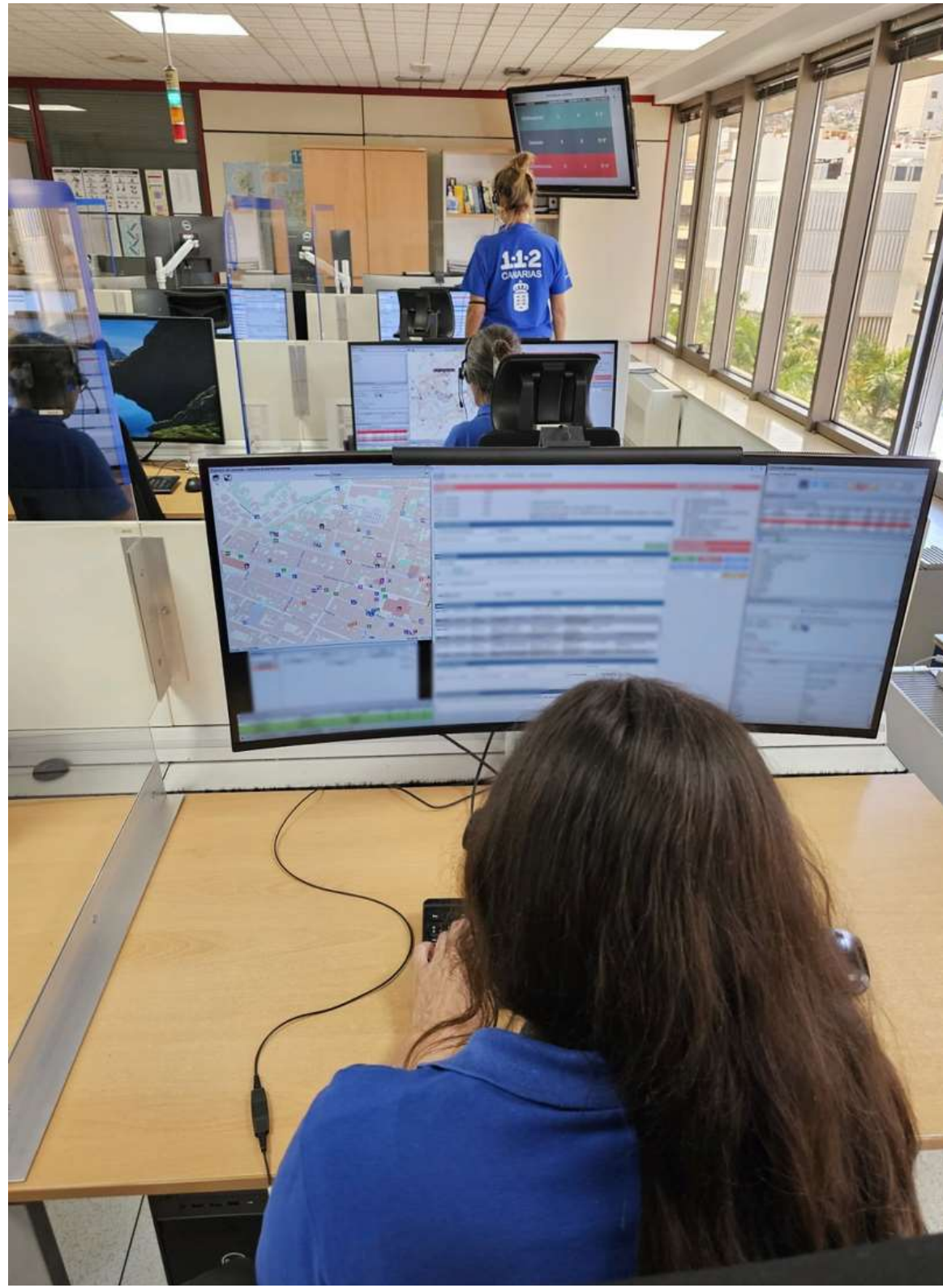
Con este sistema en los vehículos y su conexión a los centros coordinadores de emergencias (en el caso de Canarias con el 1-1-2) se persigue garantizar que todos los siniestros se atiendan en lo que se denomina la “hora de oro”, los primeros 60 minutos que transcurren después del accidente que son vitales para la asistencia y donde se produce el 75% de las muertes por accidente de tráfico.

Respecto al Sistema Online de Mensajería Urgente (SOMU), exclusivo para personas sordas y que permite resolver las peticiones de ayuda gestionadas por SMS de igual forma que las recibidas a través de una llamada de teléfono convencional, a lo largo del año 2023 el CECOES 1-1-2 atendió 13 solicitudes.

ACTIVIDAD CECOES 1-1-2	AÑO 2023	AÑO 2022	VARIACIÓN
MULTISECTORIALES [eCall-SOMU]	4.778	1874	155 %
eCall*	4.765	1.857	156 %
- AUTOMÁTICAS	306	134	128 %
- MANUALES	4.459	1.723	158 %
SOMU*	13	17	-23 %

*eCall: llamada automática de emergencia al 1-1-2 desde el vehículo

*SOMU: Sistema Online de Mensajería Urgente





Incendios forestales

El año 2023 ha sido un año muy complejo en cuanto a la actividad relacionada con los incendios forestales.

Tres grandes incendios -el de La Palma, el 15 de julio; el de Gran Canaria, el 25 de julio; y el de Tenerife, el 15 de agosto-, acapararon la mayor parte de las actuaciones desarrolladas desde el CECOES 1-1-2 hasta su extinción.

Entre ellos destaca el Gran Incendio Forestal de Tenerife que afectó a casi 14.000 hectáreas distribuidas en doce de los 31 municipios tinerfeños, los cuales se vieron afectados por el fuego en mayor o menor medida.

Por lo que se refiere al registro de conatos-incendios forestales durante el año 2023, se produjo un aumento del 41,6% respecto a 2022. En Gran Canaria se confirmaron 88 incendios-conatos forestales frente a los 65 del año 2022 (incremento del 35,38 %), mientras que en las islas occidentales el incremento porcentual ascendió a un 69,46% (283 en 2023 y 167 registrados en 2022).



Planes de emergencias

A lo largo del ejercicio 2023, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 colaboró con la Consejería de Política Territorial, Cohesión Territorial y Aguas, responsable del área de emergencias del Gobierno de Canarias, en la activación del Plan Específico de Protección Civil y Atención de Emergencias de la Comunidad Autónoma de Canarias por riesgos de Fenómenos Meteorológicos Adversos (PEFMA) como medida preventiva ante diferentes episodios de meteorología adversa que afectaron a nuestro Archipiélago.

Igualmente, participó en la activación de distintos planes de emergencias autonómicos, tales como el PLATECA, el INFOCA y el PEINCA, entre otros, dando cumplimiento y traslado a los servicios de emergencias y población civil del plan activado por el Ejecutivo canario para cada situación de emergencia.

PEFMA: PREALERTAS Y ALERTAS POR FMA 2023		
PREALERTA	86	
ALERTA	23	
ALERTA MÁXIMA	3	
TOTAL	67	+23 % con relación a 2022

OTROS PLANES	ACTIVACIONES
PLATECA	3
INFOCA	11
PEINCA	3
PEVOLCA	1
PEMERCA	2
TOTAL	20



25 aniversario

En 2023, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 cumplió 25 años de su puesta en marcha con más de once millones de personas atendidas.

Para conmemorar esta efeméride se celebró un acto institucional en Presidencia del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife, en el que se rindió un homenaje al personal que lleva desde 1998 trabajando en la empresa pública Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias (GSC), que contó con la participación del entonces vicepresidente del Gobierno, Román Rodríguez y el consejero de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, Julio Pérez.

En estos 25 años, el 1-1-2 del Gobierno de Canarias ha multiplicado por cuatro la media de personas atendidas desde que se puso en marcha en 1998, pasando de 352 a 1.500 al día, con una media mensual que supera las 43.00 personas. Estas cifras confirman la confianza depositada por la población en este servicio de emergencias, que presta la ayuda necesaria en situaciones relacionadas con urgencias sanitarias, de seguridad, extinción, salvamento y rescate, accidentes y, también, a través del servicio de atención a la mujer víctima de violencia.