

## INFORME DE RESULTADOS

**COMPROBAMOS 1.1.- Atender las llamadas en un tiempo inferior a 24 segundos.**

Porcentaje llamadas atendidas antes de 24 segundos		
2014	Estándar	Valor
Enero	> 95 %	98%
Febrero	> 95 %	
Marzo	> 95 %	
Abril	> 95 %	
Mayo	> 95 %	
Junio	> 95 %	
Julio	> 95 %	
Agosto	> 95 %	
Septiembre	> 95 %	
Octubre	> 95 %	
Noviembre	> 95 %	
Diciembre	> 95 %	

Distribución del % de llamadas atendidas en función del tiempo (*)		
2013	Estándar	Valor
Anual	> 90% antes 15 sg > 95% antes 24 sg > 99% antes 60 sg	91 % (*) 97 % (*) 100 % (*)

(\*) Últimos datos disponibles correspondientes al año 2013

**COMPROBAMOS 1.2.- Obtener una valoración satisfactoria en la opinión de los usuarios sobre el trato que ofrece el personal que trabaja en el S.A.U. 1-1-2 CLM.**

Nota media de la pregunta sobre el trato recibido por el personal que atendió la llamada, en las encuestas de satisfacción de usuarios Externos		
2013	Estándar	Valor
2º Semestre	Nota ≥ 7 sobre 10	8,3 (*)

Nota media de la pregunta sobre el trato recibido por el personal que atendió la llamada, en las encuestas de satisfacción de usuarios Internos		
2013	Estándar	Valor
Anual	Nota ≥ 7 sobre 10	8,9 (*)

(\*) Últimos datos disponibles correspondientes al año 2013.

**COMPROBAMOS 1.3.- Garantizar la formación específica de todo el personal externo que accede a trabajar al S.A.U. 1-1-2 CLM.**

Porcentaje personal externo formado específicamente / nº de personas que han accedido a puestos en el S.A.U. 1-1-2 CLM desde el exterior		
2013	Estándar	Valor
Anual	100%	100% (*)

(\*) Últimos datos disponibles correspondientes al año 2013.

**COMPROBACIÓN 2.1.- Obtener una valoración satisfactoria en la opinión de los usuarios internos, al respecto de la información que se transmite desde el 1-1-2 ante una situación de urgencia/emergencia.**

Nota media de la pregunta sobre información que transmite el Centro 1-1-2 al comunicar una nueva situación de urgencia del cuestionario de satisfacción de usuario interno

2013	Estándar	Valor
Anual	Nota ≥ 6 sobre 10	7,2 (*)

(\*) Últimos datos disponibles correspondientes al año 2013.

**COMPROBACIÓN 2.2.- Obtener una valoración satisfactoria en la opinión de los usuarios sobre la utilidad de consejos y recomendaciones de actuación ofrecidas por el personal especializado.**

Nota media de la pregunta sobre la utilidad de los consejos y recomendaciones recibidas por personal especializado, en las encuestas de satisfacción de usuarios Externos

2013	Estándar	Valor
2º Semestre	Nota ≥ 6 sobre 10	7,5 (*)

(\*) Últimos datos disponibles correspondientes al año 2013.

Nota media de la pregunta sobre la utilidad de los consejos y recomendaciones recibidas por personal especializado, en las encuestas de satisfacción de usuarios Internos

2013	Estándar	Valor
Anual	Nota ≥ 6 sobre 10	7,9 (*)

(\*) Últimos datos disponibles correspondientes al año 2013.

**COMPROBACIÓN 2.3.- Garantizar que los protocolos que se firman con organismos-servicios integrados en el S.A.U. 1-1-2 CLM, establecerán la forma en la que, desde el 1-1-2, se va a efectuar el seguimiento de sus actuaciones en relación con la resolución de incidentes multisectoriales.**

Porcentaje (nº de protocolos con apartado de 'Seguimiento de actuaciones desde el S.A.U. 1-1-2 CLM en la gestión de incidentes multisectoriales' / nº de protocolos de actuación con organismos-servicios integrados firmados en el año en curso)

2013	Estándar	Valor
Anual	100%	100% (*)

(\*) Últimos datos disponibles correspondientes al año 2013.

**COMPROBACIÓN 2.4.- Conseguir una valoración satisfactoria en la opinión de los usuarios internos sobre el seguimiento que realiza el 1-1-2 de las actuaciones de los servicios de intervención hasta que la urgencia es resuelta.**

Nota media de la pregunta sobre el seguimiento que realiza el 1-1-2 de las actuaciones de los servicios de intervención hasta que la urgencia es resuelta en las encuestas de satisfacción de usuarios internos

2013	Estándar	Valor
Anual	Nota ≥ 6 sobre 10	8,1 (*)

(\*) Últimos datos disponibles correspondientes al año 2013.

**COMPROBAMOS 3.1.- Desarrollar el 100% de los documentos operativos relativos al funcionamiento del 1-1-2, en relación con los acuerdos/protocolos firmados con organismos-servicios integrados en el Servicio.**

Porcentaje de Nº de documentos operativos aprobados e implantados/ Nº de protocolos firmados con organismos-servicios integrados		
2013	Estándar	Valor
Anual	100%	78% (*)

(\*) Últimos datos disponibles correspondientes al año 2013. A falta de implantación de dos protocolos de carácter sanitario firmados el 18/12/13, cuya implantación está planificada en enero y febrero de 2014

**COMPROBAMOS 3.2.- Desarrollar el 100% de las fichas de actuación relativas al funcionamiento del 1-1-2, en relación a los Planes de Protección Civil, tras la aprobación de su respectivo protocolo de comunicación.**

Porcentaje de Nº de fichas de actuación aprobadas/ Nº de protocolos de comunicación aprobados con el Servicio de Protección Civil		
2013	Estándar	Valor
Anual	100%	100% (*)

(\*) Últimos datos disponibles correspondientes al año 2013

**COMPROBAMOS 3.3.- Participar en la organización, ejecución y evaluación documentada, respecto a las funciones del Servicio 1-1-2, de todos los ejercicios de comunicación y simulacros ejecutados dentro del marco de un protocolo de comunicación firmado con el 1-1-2 como implantación de Planes de Protección Civil, Autoprotección y Emergencia.**

Nº de informes sobre la realización de simulacros- ejercicios de comunicación informados por SAU 1-1-2/ nº de expedientes de simulacros-ejercicios de comunicación informados por SAU 1-1-2		
2013	Estándar	Valor
Anual	100%	100% (*)

(\*) Últimos datos disponibles correspondientes al año 2013.

**COMPROBAMOS 3.4.- Cumplir satisfactoriamente con las expectativas de conocimiento del funcionamiento del Servicio 1-1-2 de todos los usuarios que visiten sus instalaciones.**

Nota media de la pregunta sobre la medida en que ha variado la percepción o conocimiento previo sobre el funcionamiento operativo del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2, después de la visita realizada		
2013	Estándar	Valor
1 <sup>er</sup> Semestre	Nota ≥ 7 sobre 10	8,6(*)

(\*) Últimos datos disponibles correspondientes al año 2013.

**COMPROBAMOS 4.1.- Comunicar a los organismos competentes, a través de mail, fax y/o sms, todas las notificaciones sobre activaciones, modificaciones de nivel y desactivaciones relativas a Planes de Protección Civil cuya dirección emane de la Consejería competente en materia de Protección Civil.**

**Porcentaje (comunicaciones recibidas en el mail, fax y/o sms de los equipos de control de la Sala de Coordinación / nº de notificaciones sobre activaciones, modificaciones de nivel y desactivaciones existentes en relación con la activación de Planes de Protección Civil cuya dirección emane de la Consejería competente en materia de protección civil)**

2013	Estándar	Valor
4º Trimestre	100%	N.V. (*)

(\*) Últimos datos disponibles correspondientes al año 2013. N.V: No valorable en este trimestre, ya que no se ha producido la activación de ningún Plan cuya dirección emane de la Consejería competente en Protección Civil

**COMPROBAMOS 4.2.- Garantizar el dimensionamiento extraordinario de personal ante la activación de Planes de Protección Civil cuya dirección emane de la Consejería competente en materia de Protección Civil.**

**Porcentaje (nº de dimensionamientos extraordinarios de personal por activación de un Plan de Protección Civil cuya dirección emane de la Consejería competente en materia de Protección Civil / nº de notificaciones sobre activaciones de dichos planes)**

2013	Estándar	Valor
4º Trimestre	100%	N.V. (*)

(\*) Últimos datos disponibles correspondientes al año 2013. N.V: No valorable en este trimestre, ya que no se ha producido la activación de ningún Plan cuya dirección emane de la Consejería competente en Protección Civil

**COMPROBAMOS 5.1.- Garantizar que el tiempo de contestación de los expedientes de solicitud de información que acrediten legitimidad para recibir información sobre situaciones de urgencia/emergencia concretas, no será superior a los 15 días hábiles.**

Nº de expedientes de solicitud de información que superan los 15 días hábiles de contestación.		
2014	Estándar	Valor
Enero	N=0	0
Febrero	N=0	
Marzo	N=0	
Abril	N=0	
Mayo	N=0	
Junio	N=0	
Julio	N=0	
Agosto	N=0	
Septiembre	N=0	
Octubre	N=0	
Noviembre	N=0	
Diciembre	N=0	

**COMPROBACIÓN 6.1.- Responder en el ámbito territorial de Castilla-La Mancha a todas las llamadas procedentes de usuarios con problemas de audición y lenguaje, registrados en el Servicio 1-1-2.**

**Porcentaje de conversaciones iniciadas a través de chat-sms / nº incidentes con alertas procedentes de teléfonos identificados en el registro de personas con problemas de audición y lenguaje que hay en el S.A.U. 1-1-2 CLM.**

2013	Estándar	Valor
2º Trimestre	100%	100% (*)

(\*) Últimos datos disponibles correspondientes al año 2013. Resultados procedentes de las llamadas de prueba realizadas con los usuarios con problemas de audición y lenguaje dados de alta en el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 CLM, ya que actualmente no se ha recibido ninguna llamada de urgencia procedente de este sistema.

**COMPROBACIÓN 7.1.- Garantizar la atención de todas las llamadas que se reciban en inglés y francés.**

**Porcentaje de quejas recibidas por no atender llamadas de auxilio en inglés y francés.**

2014	Estándar	Valor
Enero	0%	0%
Febrero	0%	
Marzo	0%	
Abril	0%	
Mayo	0%	
Junio	0%	
Julio	0%	
Agosto	0%	
Septiembre	0%	
Octubre	0%	
Noviembre	0%	
Diciembre	0%	

**COMPROBACIÓN 7.2.- Atender llamadas recibidas en idiomas distintos al español, en el idioma del alertante.**

**Porcentaje de llamadas atendidas en el mismo idioma que el alertante respecto al total de llamadas en otros idiomas registradas en el S.A.U. 1-1-2 CLM.**

2013	Estándar	Valor
4º Trimestre	≥ 70%	78% (*)

(\*) Últimos datos disponibles correspondientes al año 2013

**COMPROBACIÓN 8.1.- Garantizar que toda la información conocida sobre las usuarias del servicio esté a disposición permanente de los responsables de la gestión de incidentes en la sala de coordinación.**

<b>Coincidencia entre el número de ediciones del registro de actualización de expedientes de localización inmediata en vigor en poder de la sala de coordinación y el número de solicitudes de alta, modificación o baja de expedientes realizados por el Instituto de la Mujer al S.A.U. 1-1-2 CLM.</b>		
2013	Estándar	Valor
4º Trimestre	100%	100% (*)

(\*) Últimos datos disponibles correspondientes al año 2013.

**COMPROBACIÓN 9.1.- Actualización de información de interés para usuarios y profesionales a través de canales específicos relacionados con los servicios ofrecidos por el S.A.U. 1-1-2 CLM, los compromisos de calidad asumidos por éste, datos de su actividad, ayuda a usuarios para afrontar situaciones de urgencia, información sobre situaciones de emergencia producidas y participación y apoyo a profesionales.**

<b>Recuento del número de actualizaciones de cualquiera de los canales de información de la plataforma realizados en un trimestre.</b>		
2013	Estándar	Valor
4º Trimestre	150 actualizaciones	207(*)

(\*) Últimos datos disponibles correspondientes al año 2013.