

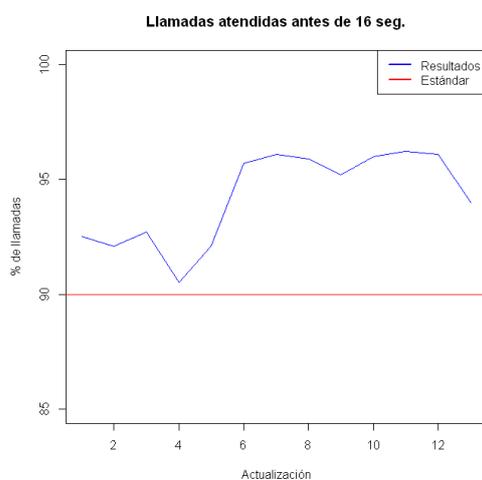
INFORME DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES

5ª EDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SAU 112 CLM

Compromiso 1.1.- Atender más del 90% de las llamadas realizadas a través de la línea de urgencias 1-1-2 en un tiempo inferior a 16 segundos.

Indicador 1.1.- Llamadas atendidas antes de 16 segundos.

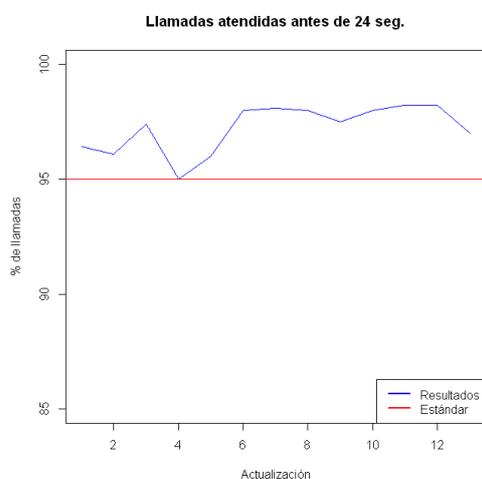
Act.	Mes	Estándar	Valor
1	Mayo 2014	> 90%	92.5%
2	Junio 2014	> 90%	92.1%
3	Julio 2014	> 90%	92.7%
4	Agosto 2014	> 90%	90.5%
5	Septiembre 2014	> 90%	92.1%
6	Octubre 2014	> 90%	95.7%
7	Noviembre 2014	> 90%	96.1%
8	Diciembre 2014	> 90%	95.9%
9	Enero 2015	> 90%	95.2%
10	Febrero 2015	> 90%	96.0%
11	Marzo 2015	> 90%	96.2%
12	Abril 2015	> 90%	96.1%
13	Mayo 2015	> 90%	94.0%



Compromiso 1.2.- Atender más del 95% de las llamadas realizadas a través de la línea de urgencias 1-1-2 en un tiempo inferior a 24 segundos.

Indicador 1.2.- Llamadas atendidas antes de 24 segundos.

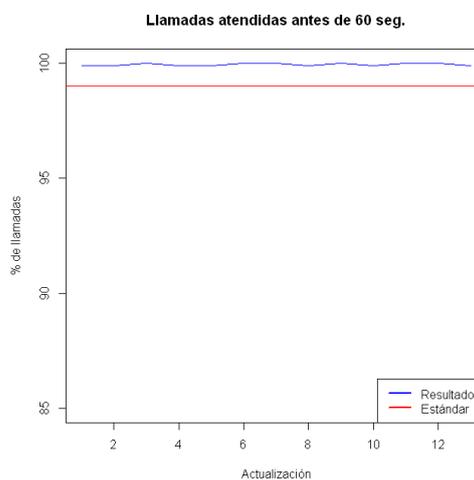
Act.	Mes	Estándar	Valor
1	Mayo 2014	> 95%	96.4%
2	Junio 2014	> 95%	96.1%
3	Julio 2014	> 95%	97.4%
4	Agosto 2014	> 95%	95.0%
5	Septiembre 2014	> 95%	96.0%
6	Octubre 2014	> 95%	98.0%
7	Noviembre 2014	> 95%	98.1%
8	Diciembre 2014	> 95%	98.0%
9	Enero 2015	> 95%	97.5%
10	Febrero 2015	> 95%	98.0%
11	Marzo 2015	> 95%	98.2%
12	Abril 2015	> 95%	98.2%
13	Mayo 2015	> 95%	97.0%



Compromiso 1.3.- Atender más del 99% de las llamadas realizadas a través de la línea de urgencias 1-1-2 en un tiempo inferior a 60 segundos.

Indicador 1.3.- Llamadas atendidas antes de 60 segundos.

Act.	Mes	Estándar	Valor
1	Mayo 2014	> 99%	99.9%
2	Junio 2014	> 99%	99.9%
3	Julio 2014	> 99%	100%
4	Agosto 2014	> 99%	99.9%
5	Septiembre 2014	> 99%	99.9%
6	Octubre 2014	> 99%	100%
7	Noviembre 2014	> 99%	100%
8	Diciembre 2014	> 99%	99.9%
9	Enero 2015	> 99%	100%
10	Febrero 2015	> 99%	99.9%
11	Marzo 2015	> 99%	100%
12	Abril 2015	> 99%	100%
13	Mayo 2015	> 99%	99.9%



Compromiso 1.4.- Atender mediante un dispositivo específico al efecto el 100% de las llamadas procedentes de usuarios con problemas de audición y lenguaje registrados previamente en el Servicio 1-1-2.

Indicador 1.4.- Registro de conversaciones iniciadas a través de chat o sms mediante el dispositivo de atención a personas con discapacidad de audición y lenguaje.

Act.	Año	Estándar	Valor
1	2014	= 100%	100%

Compromiso 1.5.- Identificar operativamente las llamadas provenientes de dispositivos de localización inmediata dados de alta previamente en el Servicio 1-1-2, cuando se relacionen con urgencia o emergencia por violencia de género.

Indicador 1.5.- Incidentes de violencia de género que incluyen la identificación del dispositivo de localización inmediata registrado.

Act.	Año	Estándar	Valor
1	2014	= 100%	100%

Compromiso 1.6.- Obtener una puntuación superior a 7,5 sobre 10 en la valoración de los usuarios encuestados sobre el trato ofrecido por el personal que atiende las llamadas realizadas al 1-1-2.

Indicador 1.6.- Valoración del trato recibido por usuarios encuestados.

Act.	Año	Estándar	Valor
1	2014	> 7.5	9.28

Compromiso 1.7.- Garantizar la atención de todas las llamadas de urgencia o emergencia que se reciban en inglés o francés.

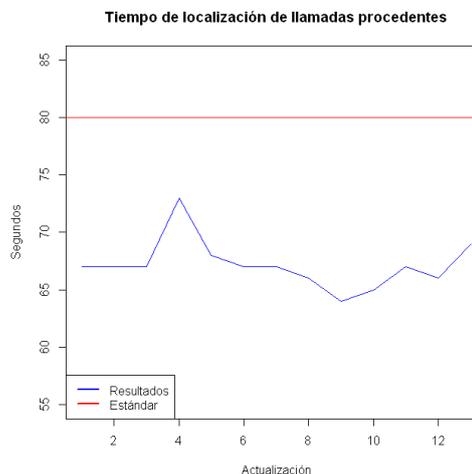
Indicador 1.7.- Incidentes con alertas realizadas en inglés o francés.

Act.	Año	Estándar	Valor
1	2014	> 90%	100%

Compromiso 2.1.- Obtener los datos de localización, identificación de llamante, discriminación del tipo de urgencia y, en su caso, de la emergencia en un tiempo medio inferior a 80 segundos.

Indicador 2.1.- Tiempo de localización de llamadas procedentes.

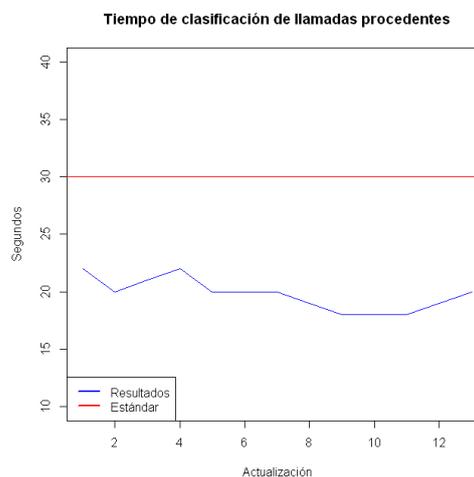
Act.	Mes	Estándar	Valor
1	Mayo 2014	< 80 seg.	67 seg.
2	Junio 2014	< 80 seg.	67 seg.
3	Julio 2014	< 80 seg.	67 seg.
4	Agosto 2014	< 80 seg.	73 seg.
5	Septiembre 2014	< 80 seg.	68 seg.
6	Octubre 2014	< 80 seg.	67 seg.
7	Noviembre 2014	< 80 seg.	67 seg.
8	Diciembre 2014	< 80 seg.	66 seg.
9	Enero 2015	< 80 seg.	64 seg.
10	Febrero 2015	< 80 seg.	65 seg.
11	Marzo 2015	< 80 seg.	67 seg.
12	Abril 2015	< 80 seg.	66 seg.
13	Mayo 2015	< 80 seg.	69 seg.



Compromiso 3.1.- Obtener los datos de clasificación de la emergencia en un tiempo medio inferior a 30 segundos.

Indicador 3.1.- Tiempo de clasificación de llamadas procedentes.

Act.	Mes	Estándar	Valor
1	Mayo 2014	< 30 seg.	22 seg.
2	Junio 2014	< 30 seg.	20 seg.
3	Julio 2014	< 30 seg.	21 seg.
4	Agosto 2014	< 30 seg.	22 seg.
5	Septiembre 2014	< 30 seg.	20 seg.
6	Octubre 2014	< 30 seg.	20 seg.
7	Noviembre 2014	< 30 seg.	20 seg.
8	Diciembre 2014	< 30 seg.	19 seg.
9	Enero 2015	< 30 seg.	18 seg.
10	Febrero 2015	< 30 seg.	18 seg.
11	Marzo 2015	< 30 seg.	18 seg.
12	Abril 2015	< 30 seg.	19 seg.
13	Mayo 2015	< 30 seg.	20 seg.



Compromiso 3.2.- Obtener una puntuación superior a 7,5 sobre 10 en la valoración de los usuarios encuestados sobre el grado en el que el personal que atiende las llamadas realizadas al 1-1-2 logra captar la información facilitada sobre la emergencia.

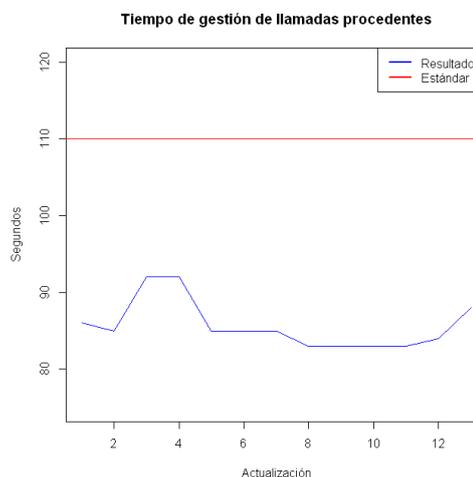
Indicador 3.2.- Valoración que los usuarios encuestados hacen de la capacidad de obtención de información relevante por el 112.

Act.	Año	Estándar	Valor
1	2014	≥ 7.5	8.80

Compromiso 4.1.- Transmitir la información sobre la situación a los organismos o servicios de emergencia integrados en la sala de coordinación del 1-1-2 en un tiempo medio inferior a 110 segundos.

Indicador 4.1.- Tiempo de gestión de llamada procedente.

Act.	Mes	Estándar	Valor
1	Mayo 2014	< 110 seg.	86 seg.
2	Junio 2014	< 110 seg.	85 seg.
3	Julio 2014	< 110 seg.	92 seg.
4	Agosto 2014	< 110 seg.	92 seg.
5	Septiembre 2014	< 110 seg.	85 seg.
6	Octubre 2014	< 110 seg.	85 seg.
7	Noviembre 2014	< 110 seg.	85 seg.
8	Diciembre 2014	< 110 seg.	83 seg.
9	Enero 2015	< 110 seg.	83 seg.
10	Febrero 2015	< 110 seg.	83 seg.
11	Marzo 2015	< 110 seg.	83 seg.
12	Abril 2015	< 110 seg.	84 seg.
13	Mayo 2015	< 110 seg.	88 seg.



Compromiso 5.1.- Evidenciar el seguimiento de la actuación de los recursos en la resolución de una emergencia mediante el registro del 100% de sus mensajes de estado enviados a través de radio.

Indicador 5.1.- Estatus recibidos desde terminales de radio TETRA.

Act.	Mes	Estándar	Valor
1	Mayo 2014	= 100%	100%
2	Junio 2014	= 100%	100%
3	Julio 2014	= 100%	100%
4	Agosto 2014	= 100%	100%
5	Septiembre 2014	= 100%	100%
6	Octubre 2014	= 100%	100%
7	Noviembre 2014	= 100%	100%
8	Diciembre 2014	= 100%	100%
9	Enero 2015	= 100%	100%
10	Febrero 2015	= 100%	100%
11	Marzo 2015	= 100%	100%
12	Abril 2015	= 100%	100%
13	Mayo 2015	= 100%	100%

Compromiso 5.2.- Desarrollar el 100% de los documentos operativos relativos al funcionamiento del 1-1-2 en relación con los acuerdos o protocolos firmados con organismos-servicios integrados en el Servicio en menos de 3 meses.

Indicador 5.2.- Implantación de documentos operativos relacionados con acuerdos o protocolos.

Act.	Año	Estándar	Valor
1	2014	= 100%	62.5%

Compromiso 6.1.- Obtener una puntuación superior a 6,5 sobre 10 en la valoración de los usuarios encuestados sobre las consultas, consejos y asesoramiento relacionados con situaciones de emergencia ofrecidos desde el 1-1-2.

Indicador 6.1.- Valoración de los consejos recibidos por usuarios encuestados.

Act.	Año	Estándar	Valor
1	2014	≥ 6.5	8.77

Compromiso 7.1.- Garantizar que se produce el dimensionamiento extraordinario de personal ante la activación de Planes de Protección Civil cuya dirección sea ejercida por la Consejería competente en Protección Civil el 100% de las ocasiones.

Indicador 7.1.- Dimensionamiento extraordinario por activación de un plan de Protección Civil.

Act.	Año	Estándar	Valor
1	2014	= 100%	100%

Compromiso 7.2.- Desarrollar operativamente el 100% de los protocolos de comunicación elaborados como implantación de los diferentes planes de protección civil en un plazo inferior a tres meses.

Indicador 7.2.- Implantación de protocolos de comunicación aprobados en desarrollo de planes de protección civil.

Act.	Año	Estándar	Valor
1	2014	= 100%	Un único protocolo aprobado en 2014. Aún en plazo de implantación.

Compromiso 7.3.- Dotar de operatividad a la estructura de mando y control de los planes de protección civil de ámbito autonómico activados en fase de emergencia mediante la movilización del vehículo de coordinación de la Dirección General de Protección Ciudadana antes de dos horas.

Indicador 7.3.- Tiempo de movilización del vehículo de coordinación.

Act.	Año	Estándar	Valor
1	2014	= 100%	100%

Compromiso 7.4.- Asegurar de forma permanente las funcionalidades del Centro de Coordinación Operativa (CECOP), en cuanto a la valoración y gestión de la información, mediante la realización de al menos tres ejercicios o simulacros.

Indicador 7.4.- Ejercicios y simulacros con constitución del CECOP.

Act.	Año	Estándar	Valor
1	2014	≥ 3	2 La Sala CECOP entró en funcionamiento el 10/11/2014