

INFORME DE RESULTADOS

COMPROMISO Nº 1.- Atender de forma gratuita toda clase de llamadas de auxilio, originadas en el ámbito territorial de Castilla - La Mancha, en un tiempo medio de espera inferior a 24 segundos.

Nº medio de operadores/as de demanda atendiendo llamadas por turno de mañana, tarde y noche						
2011	Mañana		Tarde		Noche	
	Estándar	Media	Estándar	Media	Estándar	Media
Enero	≥ 7	8	≥ 8	8	≥ 5	5
Febrero	≥ 7	8	≥ 8	9	≥ 5	5
Marzo	≥ 7	7	≥ 8	8	≥ 5	5
Abril	≥ 7	7	≥ 8	9	≥ 5	5
Mayo	≥ 7	7	≥ 8	8	≥ 5	5
Junio	≥ 7	7	≥ 8	8	≥ 5	5
Julio	≥ 7	7	≥ 8	9	≥ 5	5
Agosto	≥ 7	8	≥ 8	9	≥ 5	5
Septiembre	≥ 7	7	≥ 8	9	≥ 5	5
Octubre	≥ 7	7	≥ 8	8	≥ 5	5
Noviembre	≥ 7	7	≥ 8	8	≥ 5	5
Diciembre	≥ 7	7	≥ 8	8	≥ 5	5

COMPROMISO N° 1.- Atender de forma gratuita toda clase de llamadas de auxilio, originadas en el ámbito territorial de Castilla - La Mancha, en un tiempo medio de espera inferior a 24 segundos.

	Tiempo medio de descuelgue en el puesto de Operador/a de Demanda		Tiempo medio de espera en línea inferior a 24 segundos		Porcentaje de llamadas no atendidas en un tiempo superior a 10 segundos		Porcentaje de reclamaciones relativas al coste facturado por llamada al número 1-1-2	
	Estándar	Media	Estándar	Media	Estándar	Media	Estándar	Media
2011								
Enero	≤ 10 segundos	4,60 segundos	≤ 24 segundos	8,00 segundos	≤ 3 %	0,63%	0%	0%
Febrero	≤ 10 segundos	4,60 segundos	≤ 24 segundos	7,00 segundos	≤ 3 %	0,47%	0%	0%
Marzo	≤ 10 segundos	4,60 segundos	≤ 24 segundos	8,00 segundos	≤ 3 %	0,56%	0%	0%
Abril	≤ 10 segundos	4,50 segundos	≤ 24 segundos	8,00 segundos	≤ 3 %	0,77%	0%	0%
Mayo	≤ 10 segundos	4,50 segundos	≤ 24 segundos	8,00 segundos	≤ 3 %	1,15%	0%	0%
Junio	≤ 10 segundos	4,40 segundos	≤ 24 segundos	8,00 segundos	≤ 3 %	1,43%	0%	0%
Julio	≤ 10 segundos	4,40 segundos	≤ 24 segundos	8,00 segundos	≤ 3 %	1,24%	0%	0%
Agosto	≤ 10 segundos	4,20 segundos	≤ 24 segundos	8,00 segundos	≤ 3 %	1,34%	0%	0%
Septiembre	≤ 10 segundos	4,30 segundos	≤ 24 segundos	8,00 segundos	≤ 3 %	1,10%	0%	0%
Octubre	≤ 10 segundos	4,40 segundos	≤ 24 segundos	8,00 segundos	≤ 3 %	0,81%	0%	0%
Noviembre	≤ 10 segundos	4,40 segundos	≤ 24 segundos	7,00 segundos	≤ 3 %	0,49%	0%	0%
Diciembre	≤ 10 segundos	4,10 segundos	≤ 24 segundos	7,00 segundos	≤ 3 %	0,57%	0%	0%

COMPROMISO Nº 2.- *Obtener una valoración de la satisfacción de los usuarios y las usuarias sobre el trato recibido por el operador y la operadora que atendió su llamada al 1-1-2, igual o superior a una nota media de 8 sobre 10.*

Nota media de la pregunta sobre el trato recibido por parte del operador/a que descolgó la llamada al 1-1-2 de la encuesta de satisfacción de usuario/a externo/a		
2011	Estándar	Valor
1 ^{er} Semestre	Nota media ≥ 8 (sobre 10)	8,6
2 ^o Semestre	Nota media ≥ 8 (sobre 10)	9,4

COMPROMISO Nº 3.- *Localizar y tipificar las llamadas procedentes en un tiempo medio igual o inferior a 110 segundos.*

Tiempo medio de gestión de llamada procedente por operador/a de demanda		
2011	Estándar	Valor
Enero	≤ 110 segundos	86 segundos
Febrero	≤ 110 segundos	85 segundos
Marzo	≤ 110 segundos	86 segundos
Abril	≤ 110 segundos	87 segundos
Mayo	≤ 110 segundos	88 segundos
Junio	≤ 110 segundos	87 segundos
Julio	≤ 110 segundos	91 segundos
Agosto	≤ 110 segundos	91 segundos
Septiembre	≤ 110 segundos	88 segundos
Octubre	≤ 110 segundos	86 segundos
Noviembre	≤ 110 segundos	86 segundos
Diciembre	≤ 110 segundos	90 segundos

COMPROMISO Nº 4.- *Conseguir que todos los operadores y las operadoras de demanda del Servicio superen satisfactoriamente los apartados de "localización y clasificación de llamadas procedentes".*

Calificaciones obtenidas por los operadores/as de demanda del apartado "localización de llamadas procedentes" de la auditoría de formación interna		
2011	Estándar	Valor
Anual	Nota por operador/a ≥ 5 (sobre 10)	7,1

Calificaciones obtenidas por los operadores/as de demanda del apartado "clasificación de llamadas procedentes" de la auditoría de formación interna		
2011	Estándar	Valor
Anual	Nota por operador/a ≥ 5 (sobre 10)	6,96

(*) Valor del indicador calculado sobre el número de Operadores de Demanda titulares de una plaza en el S.A.U. 1-1-2 CLM

COMPROMISO Nº 5.- Transmitir a los servicios de emergencia competentes la información operativa disponible sobre las situaciones de urgencia/emergencia ordinaria, en un tiempo inferior a 240 segundos, en todos aquellos incidentes que definan las respectivas competencias mediante la creación automática de una ficha de actuación.

Tiempo medio de transmisión de requerimiento de actuación a organismos competentes en la resolución de situaciones de urgencia/emergencia en intervenciones asignadas automáticamente		
2011	Estándar	Valor
Enero	≤ 240 segundos	99 segundos
Febrero	≤ 240 segundos	85 segundos
Marzo	≤ 240 segundos	100 segundos
Abril	≤ 240 segundos	101 segundos
Mayo	≤ 240 segundos	104 segundos
Junio	≤ 240 segundos	104 segundos
Julio	≤ 240 segundos	115 segundos
Agosto	≤ 240 segundos	119 segundos
Septiembre	≤ 240 segundos	116 segundos
Octubre	≤ 240 segundos	124 segundos
Noviembre	≤ 240 segundos	113 segundos
Diciembre	≤ 240 segundos	119 segundos

COMPROMISO Nº 5.- Transmitir a los servicios de emergencia competentes la información operativa disponible sobre las situaciones de urgencia/emergencia ordinaria, en un tiempo inferior a 240 segundos, en todos aquellos incidentes que definan las respectivas competencias mediante la creación automática de una ficha de actuación.

Suma del nº de llamadas salientes realizadas por posiciones de la mesa multisectorial más nº de llamadas entrantes recibidas por líneas de seguimiento de mesa multisectorial/ Nº total de fichas de intervención gestionadas por posiciones de la mesa multisectorial		
2011	Estándar	Valor
Enero	> 1	2
Febrero	> 1	2
Marzo	> 1	2
Abril	> 1	2
Mayo	> 1	2
Junio	> 1	2
Julio	> 1	2
Agosto	> 1	2
Septiembre	> 1	2
Octubre	> 1	2
Noviembre	> 1	2
Diciembre	> 1	2

COMPROMISO Nº 6.- Revisar la actividad del 100% de los operadores y las operadoras del Servicio responsables de la transferencia de información a organismos no presentes en Sala de Coordinación, con el fin de establecer objetivos de mejora individualizados adaptados a las necesidades de cada uno de ellos/as.

Seguimiento y contraste de la realización de la estructura básica de la transferencia de información a organismos no presentes en Sala de Coordinación por los/as operadores/as de respuesta multisectorial, para establecer objetivos de mejora en la actividad de cada uno de ellos/as		
2011	Estándar	Valor
Anual	1 sesión formativa por operador/a	Datos no disponibles (*)

(*) A la espera de revisión de la estructura básica de la transferencia de información a organismos no presentes en Sala de Coordinación

COMPROMISO Nº 7.- Transferir el 100% de las llamadas de urgencia/emergencia procedentes de cualquier otra Comunidad Autónoma que se reciban en este Servicio de Atención de Urgencias a sus respectivos centros de urgencias 1-1-2.

Porcentaje de reclamaciones debidas a no transferir una llamada de auxilio de otra Comunidad Autónoma al Centro de Urgencias 1-1-2 de referencia		
2011	Estándar	Valor
Enero	0%	0%
Febrero	0%	0%
Marzo	0%	0%
Abril	0%	0%
Mayo	0%	0%
Junio	0%	0%
Julio	0%	0%
Agosto	0%	0%
Septiembre	0%	0%
Octubre	0%	0%
Noviembre	0%	0%
Diciembre	0%	0%

COMPROMISO N° 8.- Llevar a cabo la gestión de informaciones breves por parte de los operadores y las operadoras de demanda del Servicio 1-1-2 en un tiempo medio máximo de 180 segundos.

Tiempo medio de gestión por operador/a de demanda de: informaciones breves procedentes, informaciones amplias tipo "farmacias" y demandas clasificadas como "grúa/ vehículo mal estacionado/ vehículo averiado" con tipo de servicio "derivación"				
2011	Estándar	Valor		
		Informaciones Breves	Farmacias de Guardia	Vehículo Averiado
Enero	≤ 180 segundos	77 segundos	43 segundos	118 segundos
Febrero	≤ 180 segundos	77 segundos	43 segundos	126 segundos
Marzo	≤ 180 segundos	75 segundos	43 segundos	121 segundos
Abril	≤ 180 segundos	75 segundos	43 segundos	126 segundos
Mayo	≤ 180 segundos	80 segundos	42 segundos	131 segundos
Junio	≤ 180 segundos	79 segundos	48 segundos	120 segundos
Julio	≤ 180 segundos	79 segundos	53 segundos	127 segundos
Agosto	≤ 180 segundos	80 segundos	48 segundos	136 segundos
Septiembre	≤ 180 segundos	77 segundos	53 segundos	132 segundos
Octubre	≤ 180 segundos	75 segundos	43 segundos	128 segundos
Noviembre	≤ 180 segundos	78 segundos	45 segundos	126 segundos
Diciembre	≤ 180 segundos	81 segundos	44 segundos	137 segundos

COMPROMISO N° 9.- Incrementar porcentualmente en un 15% el nº de instrucciones y planes de actuación nuevos y/o revisados respecto a los existentes en el año anterior.

Incremento porcentual de instrucciones y planes de actuación nuevos y/o revisados, respecto a los existentes en el año anterior		
2011	Estándar	Valor
Anual	≥ 15 %/año	24%

COMPROMISO Nº 10.- 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)		
2011	Estándar	Valor
Anual	100%	Datos no disponibles (*)

(*) Durante el año 2011 no se ha aprobado ningún Protocolo de Comunicación con el Servicio de Protección Civil

COMPROMISO Nº 11.- 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		
2011	Estándar	Valor
Anual	100%	100%

COMPROMISO Nº 12.- Responder a todas las llamadas de auxilio procedentes de usuarios y usuarias con problemas de audición y lenguaje, registrados en el Servicio 1-1-2 y originadas en el ámbito territorial de Castilla-La Mancha, a través de sms y chat.

% de (nº conversaciones iniciadas a través de chat/sms / nº llamadas recibidas procedentes de personas con problemas de audición y lenguaje que llaman desde teléfonos registrados en el SAU 1-1-2)		
2011	Estándar	Valor
1 ^{er} Trimestre	100%	Datos no disponibles (*)
2 ^o Trimestre	100%	Datos no disponibles (*)
3 ^{er} Trimestre	100%	Datos no disponibles (*)
4 ^o Trimestre	100%	Datos no disponibles (*)

(*) A la espera de tener números de teléfonos registrados en el S.A.U. 1-1-2 CLM, asociados a personas con problemas de audición y lenguaje.

COMPROMISO Nº 13.- Garantizar que todas las llamadas realizadas al 1-1-2 desde el teléfono asociado a un dispositivo de localización inmediata relacionado con una situación de violencia de género, serán identificadas por el operador u operadora que atiende dicha llamada, quedándose registrado para el conocimiento de todo el personal de la Sala de coordinación.

Incorporación y validación de los números de teléfono asociados a cada dispositivo de localización inmediata relacionados con violencia de género aprobado en el SAU 1-1-2 dentro del sistema de gestión de urgencias SITREM.		
2011	Estándar	Valor
1 ^{er} Trimestre	100%	100%
2 ^o Trimestre	100%	100%
3 ^{er} Trimestre	100%	100%
4 ^o Trimestre	100%	100%

COMPROMISO Nº 14.- El Servicio 1-1-2 dispone de procedimientos para garantizar que el 100% de las llamadas de auxilio recibidas en inglés, francés y árabe sean atendidas en dichos idiomas.

% de reclamaciones recibidas por no atender llamadas de auxilio en inglés, francés y árabe		
2011	Estándar	Valor
Enero	0%	0%
Febrero	0%	0%
Marzo	0%	0%
Abril	0%	0%
Mayo	0%	0%
Junio	0%	0%
Julio	0%	0%
Agosto	0%	0%
Septiembre	0%	0%
Octubre	0%	0%
Noviembre	0%	0%
Diciembre	0%	0%

COMPROMISO Nº 15.- Comunicar a los organismos competentes, a través de 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 y que se encuentren activados en cualquiera de sus fases.

% (comunicaciones recibidas en el fax y-o sms del teléfono móvil 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)		
2011	Estándar	Valor
1 ^{er} Trimestre	100%	Datos no disponibles (*)
2 ^o Trimestre	100%	100%
3 ^o Trimestre	100%	Datos no disponibles (*)
4 ^o Trimestre	100%	Datos no disponibles (*)

(*) No se ha realizado ninguna notificación en relación con la activación de estos Planes de Protección Civil dentro del 1º, 3er y 4º Trimestre de 2011

COMPROMISO Nº 16.- *Cumplir satisfactoriamente con las expectativas de conocimiento del funcionamiento del Servicio 1-1-2 a todos los usuarios y las usuarias 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		
2011	Estándar	Valor
1 ^{er} Semestre	Nota media ≥ 5 (sobre 10)	7,19
2 ^o Semestre	Nota media ≥ 5 (sobre 10)	7,25

COMPROMISO Nº 17.- *Revisar semanalmente los contenidos de la página web del Servicio 1-1-2 con el fin de establecer los mecanismos oportunos para que dicha página esté constantemente actualizada.*

% (Nº de registros identificados en la tabla "actualización de la página web"/nº de semanas del año)		
2011	Estándar	Valor
Anual	100%	100%

COMPROMISO Nº 18.- *Garantizar que todas las personas usuarias que participen activamente solicitando algún servicio a través de la página web reciban en un tiempo inferior a 24 horas un correo electrónico por parte del Servicio 1-1-2 en el que se confirme la recepción adecuada de la solicitud realizada.*

% de correos de confirmación remitidos por la dirección de correos 1-1-2@jccm.es/nº de solicitud de servicios realizados a través del enlace "acceso a usuarios" de la web del SAU 1-1-2 (*)		
2011	Estándar	Valor
1 ^{er} Trimestre	100%	100%
2 ^o Trimestre	100%	100%
3 ^{er} Trimestre	100%	96% (**)
4 ^o Trimestre	100%	100%

(*) Cálculo realizado considerando como muestra objeto de análisis el nº de mensajes de prueba solicitados a 1-1-2@jccm.es.

(**) Incidencia técnica detectada el día 18/07/2011, quedando resuelta el 20/07/2011.