

ESTE DOCUMENTO CONTIENE LA PUBLICACIÓN DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS DE LA EDICIÓN 4 DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL S.A.U. 1-1-2 CLM, QUE SE HA PUBLICADO EN EL DOCM CON FECHA 30/04/2012 Y POR TANTO HA ENTRADO EN VIGOR EN MAYO DE 2012. POR ESTE MOTIVO NO APARECEN EN EL DOCUMENTO RESULTADOS PREVIOS AL MES DE MAYO DE 2012.

INFORME DE RESULTADOS

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

Porcentaje llamadas atendidas antes de 24 segundos		
2012	Estándar	Valor
Enero	> 95 %	
Febrero	> 95 %	
Marzo	> 95 %	
Abril	> 95 %	
Mayo	> 95 %	99%
Junio	> 95 %	98%
Julio	> 95 %	98%
Agosto	> 95 %	98%
Septiembre	> 95 %	98%
Octubre	> 95 %	99%
Noviembre	> 95 %	99%
Diciembre	> 95 %	99%

Distribución del % de llamadas atendidas en función del tiempo (*)		
2012	Estándar	Valor
Anual	> 90% antes 15 sg	93 %
	> 95% antes 24 sg	98 %
	> 99% antes 60 sg	100 %

COMPROMISO 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		
2012	Estándar	Valor
1 ^{er} Semestre	Nota \geq 7 sobre 10	9,5
2 ^o Semestre	Nota \geq 7 sobre 10	9,2

Nota media de la pregunta sobre el trato recibido por el personal que atendió la llamada, en las encuestas de satisfacción de usuarios Internos		
2012	Estándar	Valor
Anual	Nota \geq 7 sobre 10	9,1

COMPROMISO 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		
2012	Estándar	Valor
Anual	100%	100%

COMPROMISO 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		
2012	Estándar	Valor
Anual	Nota \geq 6 sobre 10	7,5

COMPROMISO 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		
2012	Estándar	Valor
1 ^{er} Semestre	Nota \geq 6 sobre 10	8,7
2 ^o Semestre	Nota \geq 6 sobre 10	8,4

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		
2012	Estándar	Valor
Anual	Nota \geq 6 sobre 10	7,5

COMPROMISO 2.3.- Garantizar que los protocolos que se firmen 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)		
2012	Estándar	Valor
Anual	100%	100%

COMPROMISO 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		
2012	Estándar	Valor
Anual	Nota \geq 6 sobre 10	7,8

COMPROMISO 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		
2012	Estándar	Valor
Anual	100%	100%

COMPROMISO 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		
2012	Estándar	Valor
Anual	100%	33% (*)

(*) En el año 2012 se han aprobado o modificado tres protocolos operativos con el Servicio de Protección Civil, como desarrollo de planes de protección civil. A fecha de 8 de febrero de 2013 están desarrolladas las fichas correspondientes a 2 de ellos, pendientes de firma tras las actualizaciones operativas definidas tras la gestión de las últimas emergencias extraordinarias en el mes de enero.

COMPROMISO 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		
2012	Estándar	Valor
Anual	100%	100%

COMPROMISO 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		
2012	Estándar	Valor
1 ^{er} Semestre	Nota \geq 7 sobre 10	8,5
2 ^o Semestre	Nota \geq 7 sobre 10	8,5 (*)

(*) Dato correspondiente al 1er semestre del año 2012, ya que en el 2º semestre del 2012 no se ha computado ninguna visita al Centro 1-1-2.

COMPROMISO 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)		
2012	Estándar	Valor
1 ^{er} Trimestre	100%	
2 ^o Trimestre	100%	100%
3 ^o Trimestre	100%	100%
4 ^o Trimestre	100%	100%

COMPROMISO 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)		
2012	Estándar	Valor
1 ^{er} Trimestre	100%	
2 ^o Trimestre	100%	100%
3 ^o Trimestre	100%	100%
4 ^o Trimestre	100%	100%

COMPROMISO 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.		
2012	Estándar	Valor
Enero	N=0	
Febrero	N=0	
Marzo	N=0	
Abril	N=0	
Mayo	N=0	0
Junio	N=0	0
Julio	N=0	0
Agosto	N=0	0
Septiembre	N=0	1*
Octubre	N=0	0
Noviembre	N=0	0
Diciembre	N=0	0

(*) Dada la complejidad de la información solicitada, el tiempo necesario para tramitar este expediente supera el tiempo de contestación establecido. Se informa de esta situación telefónicamente al solicitante al recibir su petición.

COMPROMISO 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.		
2012	Estándar	Valor
1 ^{er} Trimestre	100%	
2 ^o Trimestre	100%	100%
3 ^o Trimestre	100%	*
4 ^o Trimestre	100%	*

(*) No se ha recibido en este trimestre ninguna llamada procedente de teléfonos de usuarios con problemas de audición y lenguaje registrados en el S.A.U. 1-1-2 CLM

COMPROMISO 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.		
2012	Estándar	Valor
Enero	0%	
Febrero	0%	
Marzo	0%	
Abril	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 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.		
2012	Estándar	Valor
1 ^{er} Trimestre	≥ 70%	
2 ^o Trimestre	≥ 70%	73%
3 ^o Trimestre	≥ 70%	82%
4 ^o Trimestre	≥ 70%	100%

COMPROMISO 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.

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.		
2012	Estándar	Valor
1 ^{er} Trimestre	100%	
2 ^o Trimestre	100%	100%
3 ^o Trimestre	100%	100%
4 ^o Trimestre	100%	100%

COMPROMISO 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.

Recuento del número de actualizaciones de cualquiera de los canales de información de la plataforma realizados en un trimestre.		
2012	Estándar	Valor
1 ^{er} Trimestre	150 actualizaciones	
2 ^o Trimestre	150 actualizaciones	196
3 ^o Trimestre	150 actualizaciones	293
4 ^o Trimestre	150 actualizaciones	297