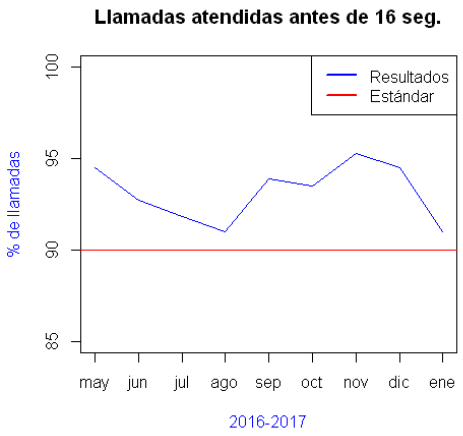
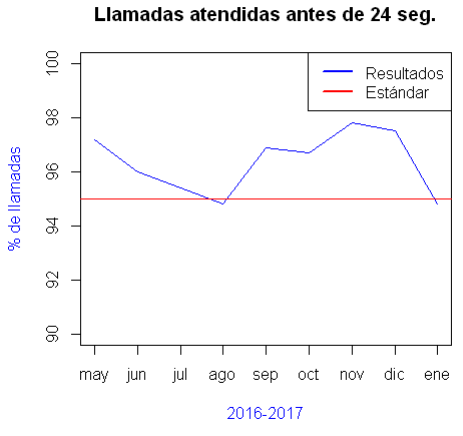
NOVENO INFORME DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES
6ª EDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS 112

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	Gráfica
1	Mayo 2016	> 90%	94.5%	
2	Junio 2016	> 90%	92.7%	
3	Julio 2016	> 90%	91.8%	
4	Agosto 2016	> 90%	91.0%	
5	Septiembre 2016	> 90%	93.9%	
6	Octubre 2016	> 90%	93.5%	
7	Noviembre 2016	> 90%	95.3%	
8	Diciembre 2016	> 90%	94.5%	
9	Enero 2017	> 90%	91.0%*	

* Aunque el valor del indicador no está por debajo del estándar correspondiente al mes de enero de 2017, el resultado se ve afectado por la emergencia extraordinaria gestionada entre los días 18 y 24 (activación del 'Plan Específico de Protección Civil ante el riesgo por fenómenos meteorológicos adversos METEOCAM'). El valor del indicador sin la disfunción ocurrido durante estos días sería de 93.0%

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	Gráfica
1	Mayo 2016	> 95%	97.2%	
2	Junio 2016	> 95%	96.0%	
3	Julio 2016	> 95%	95.4%	
4	Agosto 2016	> 95%	**94.8%**	
5	Septiembre 2016	> 95%	96.9%	
6	Octubre 2016	> 95%	96.7%	
7	Noviembre 2016	> 95%	97.8%	
8	Diciembre 2016	> 95%	97.5%	
9	Enero 2017	> 95%	**94.8%***	

* El valor del indicador correspondiente al mes de enero de 2017 se ve afectado por la emergencia extraordinaria gestionada entre los días 18 y 24 (activación del 'Plan Específico de Protección Civil ante el riesgo por fenómenos meteorológicos adversos METEOCAM'). El valor del indicador sin la disfunción ocurrido durante estos días sería de 96.5%

Compromiso 1.3.- Mantener de forma permanente un sistema de atención especializada de personas con discapacidad auditiva y/o de lenguaje a través de sms o chat, que se encuentren registradas previamente.

Indicador 1.3.- Pruebas de verificación del dispositivo de atención a personas con discapacidad auditiva y/o de lenguaje			
Act.	Mes	Estándar	Valor
1	Mayo 2016	= 100%	100%
2	Junio 2016	= 100%	100%
3	Julio 2016	= 100%	100%
4	Agosto 2016	= 100%	100%
5	Septiembre 2016	= 100%	100%
6	Octubre 2016	= 100%	100%
7	Noviembre 2016	= 100%	100%
8	Diciembre 2016	= 100%	100%
9	Enero 2016	= 100%	100%

Compromiso 1.4.- 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 1.4.- Identificación de dispositivos de localización inmediata			
Act.	Año	Estándar	Valor
1	2016	= 100%	100%

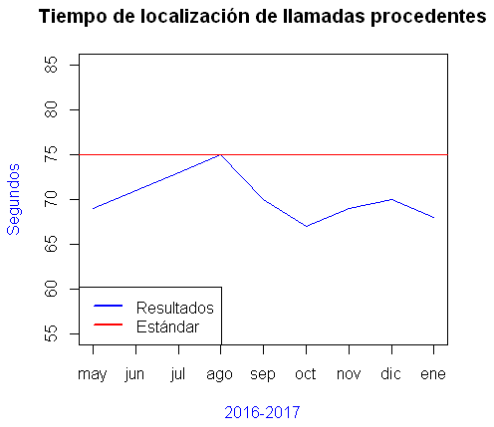
Compromiso 1.5.- Obtener una puntuación superior a 8,5 sobre 10 en la valoración de los usuarios sobre el trato ofrecido por el personal que atiende las llamadas realizadas al 1-1-2.

Indicador 1.5.- Valoración del trato recibido por usuarios encuestados			
Act.	Año	Estándar	Valor
1	2016	> 8,5	9.3

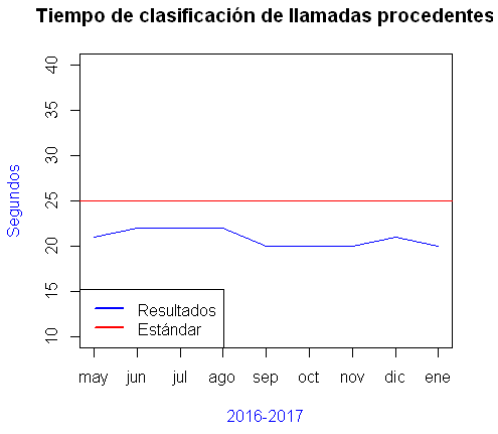
Compromiso 1.6.- Garantizar la atención de todas las llamadas de urgencia o emergencia que se reciban en inglés o francés asegurando que en los incidentes gestionados se completa el procedimiento de actuación correspondiente.

Indicador 1.6.- Incidentes con alertas realizadas en inglés o francés			
Act.	Año	Estándar	Valor
1	2016	> 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 75 segundos.

Indicador 2.1.- Tiempo de localización de llamadas procedentes				
Act	Mes	Estándar	Valor	Gráfica
1	Mayo 2016	< 75 seg.	69 seg.	
2	Junio 2016	< 75 seg.	71 seg.	
3	Julio 2016	< 75 seg.	73 seg.	
4	Agosto 2016	< 75 seg.	**75 seg.**	
5	Septiembre 2016	< 75 seg.	70 seg.	
6	Octubre 2016	< 75 seg.	67 seg.	
7	Noviembre 2016	< 75 seg.	69 seg.	
8	Diciembre 2016	< 75 seg.	70 seg.	
9	Enero 2017	< 75 seg.	68 seg.	

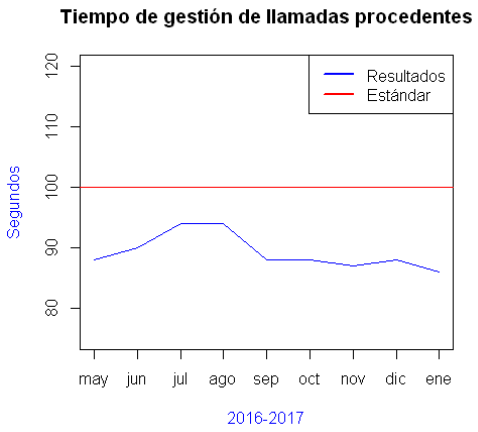
Compromiso 3.1.- Obtener los datos de clasificación de la emergencia en un tiempo medio inferior a 25 segundos.

Indicador 3.1.- Tiempo de clasificación de llamadas procedentes				
Act	Mes	Estándar	Valor	Gráfica
1	Mayo 2016	< 25 seg.	21 seg.	
2	Junio 2016	< 25 seg.	22 seg.	
3	Julio 2016	< 25 seg.	22 seg.	
4	Agosto 2016	< 25 seg.	22 seg.	
5	Septiembre 2016	< 25 seg.	20 seg.	
6	Octubre 2016	< 25 seg.	20 seg.	
7	Noviembre 2016	< 25 seg.	20 seg.	
8	Diciembre 2016	< 25 seg.	21 seg.	
9	Enero 2017	< 25 seg.	20 seg.	

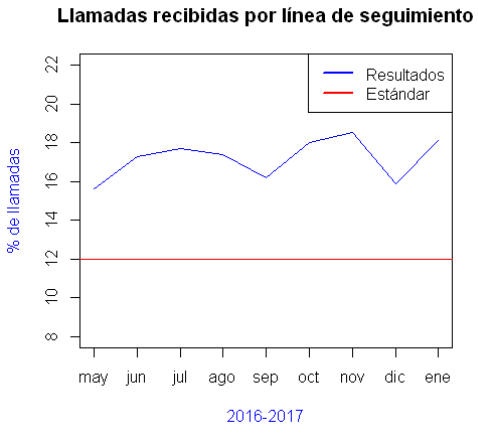
Compromiso 3.2.- Obtener una puntuación superior a 7.5 sobre 10 en la valoración de los usuarios sobre el grado en el que el personal que atiende las llamadas realizadas al 1-1-2 logran captar la información facilitada sobre la emergencia.

Indicador 3.2.- Valoración de la capacidad de obtención de información relevante			
Act.	Año	Estándar	Valor
1	2016	> 7.5	8.9

Compromiso 4.1.- Trasmitir 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 100 segundos.

Indicador 4.1.- Tiempo de gestión de llamada procedente				
Act	Mes	Estándar	Valor	Gráfica
1	Mayo 2016	< 100 seg.	88 seg.	
2	Junio 2016	< 100 seg.	90 seg.	
3	Julio 2016	< 100 seg.	94 seg.	
4	Agosto 2016	< 100 seg.	94 seg.	
5	Septiembre 2016	< 100 seg.	88 seg.	
6	Octubre 2016	< 100 seg.	88 seg.	
7	Noviembre 2016	< 100 seg.	87 seg.	
8	Diciembre 2016	< 100 seg.	88 seg.	
9	Enero 2017	< 100 seg.	86 seg.	

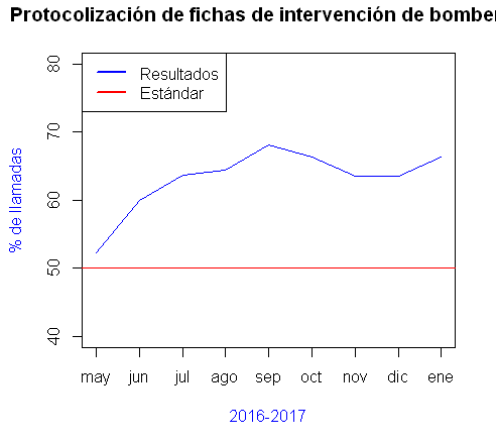
Compromiso 5.1.- Evidenciar el seguimiento de la actuación de los recursos en la resolución de una emergencia mediante la recepción de llamadas a través de las líneas de seguimiento del servicio 1-1-2.

Indicador 5.1.- Llamadas recibidas por línea de seguimiento				
Act	Mes	Estándar	Valor	Gráfica
1	Mayo 2016	> 12 %	15.6 %	
2	Junio 2016	> 12 %	17.3 %	
3	Julio 2016	> 12 %	17.7 %	
4	Agosto 2016	> 12 %	17.4 %	
5	Septiembre 2016	> 12 %	16.4 %	
6	Octubre 2016	> 12 %	18.0 %	
7	Noviembre 2016	> 12 %	18.5 %	
8	Diciembre 2016	> 12 %	15.9 %	
9	Enero 2017	> 12 %	18.1 %	

Compromiso 5.2.- Elaborar y actualizar de forma permanente convenios, acuerdos y protocolos con empresas y organismos implicados en la gestión de urgencias y emergencias, para garantizar una respuesta adecuada.

Indicador 5.2.- Implantación de documentación operativa			
Act.	Año	Estándar	Valor
1	2016	= 100%	100%

Compromiso 5.3.- Protocolizar la operativa de seguimiento y coordinación de situaciones de urgencia y emergencia garantizando una respuesta adecuada en función de los convenios, acuerdos y protocolos firmados.

Indicador 5.3.- Protocolización de fichas de intervención de bomberos				
Act	Mes	Estándar	Valor	Gráfica
1	Mayo 2016	> 50 %	52.3 %	
2	Junio 2016	> 50 %	60.0 %	
3	Julio 2016	> 50 %	63.7 %	
4	Agosto 2016	> 50 %	64.4 %	
5	Septiembre 2016	> 50 %	68.2 %	
6	Octubre 2016	> 50 %	66.3 %	
7	Noviembre 2016	> 50 %	63.5 %	
8	Diciembre 2016	> 50 %	63.6 %	
9	Enero 2017	> 50 %	66.3 %	

Compromiso 6.1.- Obtener una puntuación superior a 7.5 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	2016	> 7.5	8.9

Compromiso 7.1.- Divulgar información sobre alertas y avisos oficiales por riesgos que puedan alterar la vida ordinaria de las personas (meteorología adversa, incendios forestales u otras emitidas por organismos oficiales).

Indicador 7.1.- Divulgación de alertas y avisos oficiales por riesgos			
Act.	Semestre	Estándar	Valor
1	1º de 2016	= 100%	100%
2	2º de 2016	= 100%	100%

Compromiso 7.2.- Prestar apoyo a los responsables de la dirección de las grandes emergencias en las funciones de gestión de la información y las comunicaciones.

Indicador 7.2.- Ejercicios y simulacros con constitución del CECOP			
Act.	Año	Estándar	Valor
1	2016	≥ 3	4*

* Respecto de este indicador, 2 de las puestas en marcha del CECOP se han producido por ejercicios y simulacros y otras 2 por emergencias reales.

Compromiso 7.3.- Apoyar el despliegue y el mantenimiento funcional de los órganos de coordinación en el lugar de las emergencias (Puestos de Mando Avanzados), asegurando la comunicación permanente con el Servicio de Emergencias 1-1-2.

Indicador 7.3.- Tiempo de movilización del vehículo de coordinación			
Act.	Año	Estándar	Valor
1	2016	= 100%	100%

Compromiso 8.1.- Enviar la respuesta a las solicitudes de información relativas a los servicios prestados desde el Servicio de Emergencias 1-1-2 en un plazo inferior a 15 días hábiles desde la fecha de su registro de entrada.

Indicador 8.1.- Contestación de solicitudes de información			
Act.	Mes	Estándar	Valor
1	Mayo 2016	= 0	0
2	Junio 2016	= 0	0
3	Julio 2016	= 0	0
4	Agosto 2016	= 0	0
5	Septiembre 2016	= 0	0
6	Octubre 2016	= 0	0
7	Noviembre 2016	= 0	0
8	Diciembre 2016	= 0	0
9	Enero 2016	= 0	0