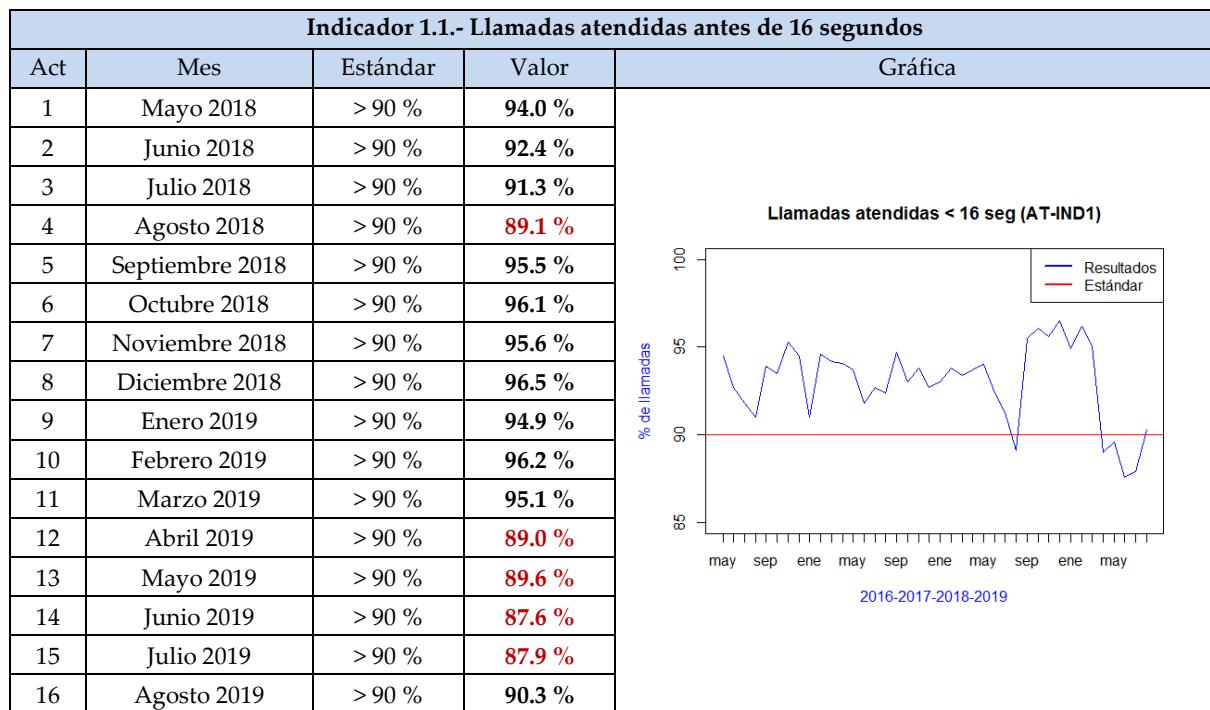


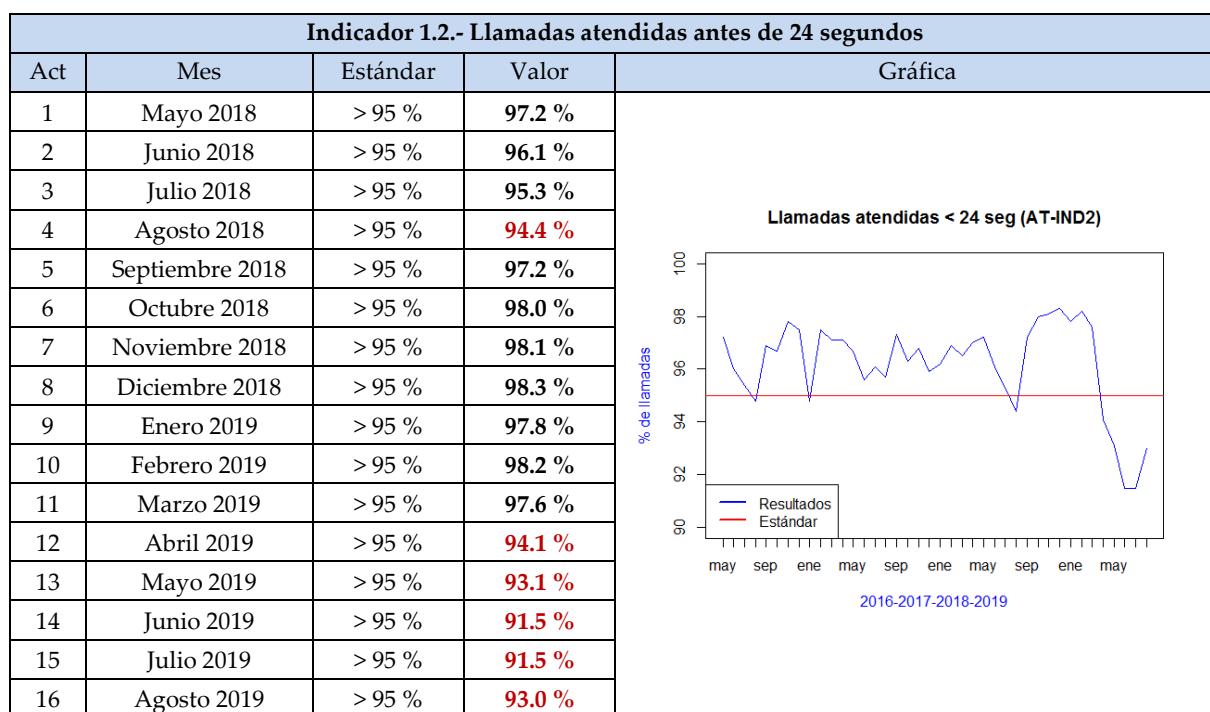
 Castilla-La Mancha	CARTA DE SERVICIOS INDICADORES DE LA 7ª EDICIÓN <i>16ª actualización (agosto de 2019)</i>	CARTSERV-ED07-IND-INRE16 27/09/2019 Página 1ª de 7	 112
--	---	--	---

DECIMOSEXTO INFORME DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES
7ª 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.



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.



 Castilla-La Mancha	CARTA DE SERVICIOS		
INDICADORES DE LA 7ª EDICIÓN <i>16ª actualización (agosto de 2019)</i>		CARTSERV-ED07-IND-INRE16 27/09/2019 Página 2ª de 7	

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			
Actualización	Mes	Estándar	Valor
1	Mayo 2018	= 100 %	100 %
2	Junio 2018	= 100 %	100 %
3	Julio 2018	= 100 %	100 %
4	Agosto 2018	= 100 %	100 %
5	Septiembre 2018	= 100 %	100 %
6	Octubre 2018	= 100 %	100 %
7	Noviembre 2018	= 100 %	100 %
8	Diciembre 2018	= 100 %	100 %
9	Enero 2019	= 100 %	100 %
10	Febrero 2019	= 100 %	100 %
11	Marzo 2019	= 100 %	100 %
12	Abril 2019	= 100 %	100 %
13	Mayo 2019	= 100 %	100 %
14	Junio 2019	= 100 %	100 %
15	Julio 2019	= 100 %	100 %
16	Agosto 2019	= 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			
Actualización	Trimestre	Estándar	Valor
1	2º trimestre 2018	= 100 %	100 %
2	3º trimestre 2018	= 100 %	100 %
3	4º trimestre 2018	= 100 %	0 %
4	1º trimestre 2019	= 100 %	100 %
5	2º trimestre 2019	= 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.

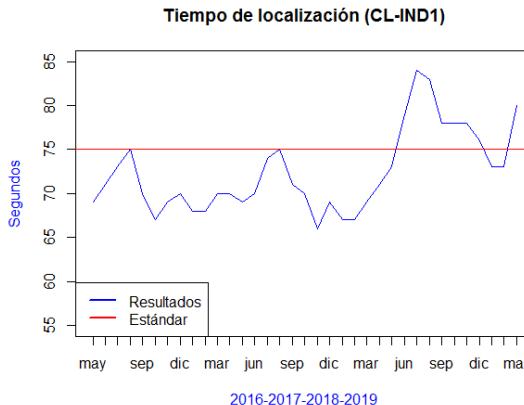
Indicador 1.5.- Valoración del trato recibido por usuarios encuestados			
Actualización	Trimestre	Estándar	Valor
1	1º trimestre 2018 <i>Semanas 49 (2017) a 13 de 2018</i>	> 8.5	9.3
2	2º trimestre 2018 <i>Semanas 14 a 26 (2018)</i>	> 8.5	9.1
3	3º trimestre 2018 <i>Semanas 27 a 39 (2018)</i>	> 8.5	9.2
4	4º trimestre 2018 <i>Semanas 40 a 49 (2018)</i>	> 8.5	9.5
5	1º trimestre 2019 <i>Semanas 50 de 2018 a 4 de 2019</i>	> 8.5	9.5
6	2º trimestre 2019 <i>Semanas 5 a 17 de 2019</i>	> 8.5	9.0

 Castilla-La Mancha	CARTA DE SERVICIOS INDICADORES DE LA 7ª EDICIÓN <i>16ª actualización (agosto de 2019)</i>	CARTSERV-ED07-IND-INRE16 27/09/2019 Página 3ª de 7	 112
--	---	--	---

Compromiso 1.6.- Garantizar la correcta gestión de al menos el 95% de los incidentes generados a raíz de llamadas de urgencia o emergencia que se reciban en inglés, francés, alemán, portugués, italiano, rumano, árabe, búlgaro, ruso, polaco o chino mandarín.

Indicador 1.6.- Incidentes con alertas realizadas en otros idiomas			
Actualización	Trimestre	Estándar	Valor
1	2º trimestre 2018	> 95 %	100 %
2	3º trimestre 2018	> 95 %	100 %
3	4º trimestre 2018	> 95 %	100 %
4	1º trimestre 2019	> 95 %	100 %
5	2º trimestre 2019	> 95 %	100 %

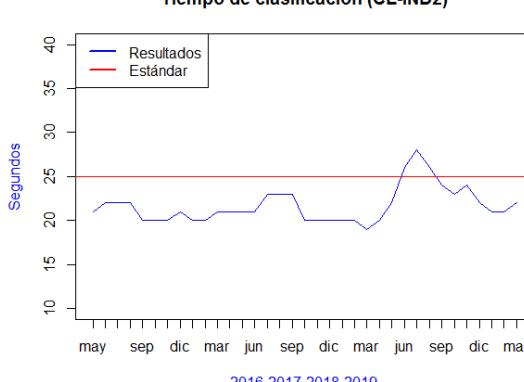
Compromiso 2.1.- Obtener los datos de localización, identificación de llamante, discriminación del tipo de urgencia y, en su caso de la emergencia en un tiempo medio inferior a 75 segundos (*)

Indicador 2.1.- Tiempo de localización de llamadas procedentes				Gráfica
Act	Mes	Estándar	Valor	
1	Mayo 2018	< 75 seg.	73 seg.	 <p>Tiempo de localización (CL-IND1)</p> <p>Segundos</p> <p>Resultados Estándar</p> <p>2016-2017-2018-2019</p>
2	Junio 2018	< 75 seg.	79 seg.	
3	Julio 2018	< 75 seg.	84 seg.	
4	Agosto 2018	< 75 seg.	83 seg.	
5	Septiembre 2018	< 75 seg.	78 seg.	
6	Octubre 2018	< 75 seg.	78 seg.	
7	Noviembre 2018	< 75 seg.	78 seg.	
8	Diciembre 2018	< 75 seg.	76 seg.	
9	Enero 2019	< 75 seg.	73 seg.	
10	Febrero 2019	< 75 seg.	73 seg.	
11	Marzo 2019	< 75 seg.	80 seg.	

(*) La operativa para la obtención de la información referida a este compromiso ha cambiado tras la implantación de la nueva plataforma tecnológica en marzo de 2109. Hasta esta fecha, este paso se llevaba a cabo de forma previa a la clasificación (observada en el siguiente compromiso), pero en el momento actual el orden de obtención de datos es el más adecuado a cada situación de emergencia, por lo que la pérdida de secuencialidad impide la medida de este indicador. Por este motivo no se presentan datos después de marzo. Los cambios pertinentes en esta situación serán llevados a cabo durante la renovación de la Carta en mayo de 2020.

 Castilla-La Mancha	CARTA DE SERVICIOS INDICADORES DE LA 7ª EDICIÓN <i>16ª actualización (agosto de 2019)</i>	CARTSERV-ED07-IND-INRE16 27/09/2019 Página 4ª de 7	
--	---	--	---

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 2018	< 25 seg.	22 seg.	 <p>Tiempo de clasificación (CL-IND2)</p> <table border="1"> <caption>Data for Graph: Tiempo de clasificación (CL-IND2)</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Valor (segundos)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Mayo 2018</td><td>22</td></tr> <tr><td>Junio 2018</td><td>26</td></tr> <tr><td>Julio 2018</td><td>28</td></tr> <tr><td>Agosto 2018</td><td>26</td></tr> <tr><td>Septiembre 2018</td><td>24</td></tr> <tr><td>Octubre 2018</td><td>23</td></tr> <tr><td>Noviembre 2018</td><td>24</td></tr> <tr><td>Diciembre 2018</td><td>22</td></tr> <tr><td>Enero 2019</td><td>21</td></tr> <tr><td>Febrero 2019</td><td>21</td></tr> <tr><td>Marzo 2019</td><td>22</td></tr> </tbody> </table> <p>2016-2017-2018-2019</p>	Mes	Valor (segundos)	Mayo 2018	22	Junio 2018	26	Julio 2018	28	Agosto 2018	26	Septiembre 2018	24	Octubre 2018	23	Noviembre 2018	24	Diciembre 2018	22	Enero 2019	21	Febrero 2019	21	Marzo 2019	22
Mes	Valor (segundos)																											
Mayo 2018	22																											
Junio 2018	26																											
Julio 2018	28																											
Agosto 2018	26																											
Septiembre 2018	24																											
Octubre 2018	23																											
Noviembre 2018	24																											
Diciembre 2018	22																											
Enero 2019	21																											
Febrero 2019	21																											
Marzo 2019	22																											
2	Junio 2018	< 25 seg.	26 seg.																									
3	Julio 2018	< 25 seg.	28 seg.																									
4	Agosto 2018	< 25 seg.	26 seg.																									
5	Septiembre 2018	< 25 seg.	24 seg.																									
6	Octubre 2018	< 25 seg.	23 seg.																									
7	Noviembre 2018	< 25 seg.	24 seg.																									
8	Diciembre 2018	< 75 seg.	22 seg.																									
9	Enero 2019	< 25 seg.	21 seg.																									
10	Febrero 2019	< 25 seg.	21 seg.																									
11	Marzo 2019	< 25 seg.	22 seg.																									

(*) La operativa para la obtención de la información referida a este compromiso ha cambiado tras la implantación de la nueva plataforma tecnológica en marzo de 2019. Hasta esta fecha, este paso se llevaba a cabo de forma posterior a la localización (observada en el compromiso precedente), pero en el momento actual el orden de obtención de datos es el más adecuado a cada situación de emergencia, por lo que la pérdida de secuencialidad impide la medida de este indicador. Por este motivo no se presentan datos después de marzo. Los cambios pertinentes en esta situación serán llevados a cabo durante la renovación de la Carta en mayo de 2020.

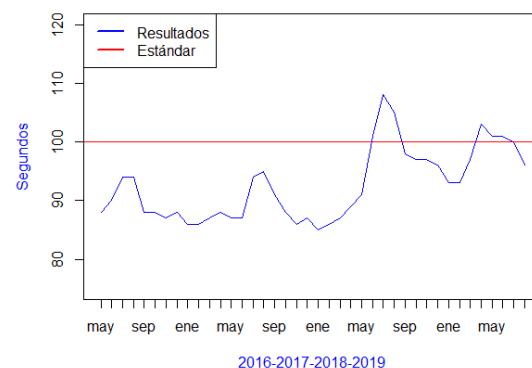
Compromiso 3.2.- Obtener una puntuación superior a 7.5 sobre 10 en la valoración de los usuarios sobre el grado en el que el personal que atiende las llamadas realizadas al 1-1-2 logran captar la información facilitada sobre la emergencia.

Indicador 3.2.- Valoración de la capacidad de obtención de información relevante			
Actualización	Trimestre	Estándar	Valor
1	1º trimestre 2018 Semanas 49 (2017) a 13 de 2018)	> 7.5	9.2
2	2º trimestre 2018 Semanas 14 a 26 (2018)	> 7.5	8.9
3	3º trimestre 2018 Semanas 27 a 39 (2018)	> 7.5	8.9
4	4º trimestre 2018 Semanas 40 a 49 (2018)	> 7.5	9.0
5	1º trimestre 2019 Semanas 50 de 2018 a 4 de 2019	> 7.5	9.0
6	2º trimestre 2019 Semanas 5 a 17 de 2019	> 7.5	8.7

 Castilla-La Mancha	CARTA DE SERVICIOS INDICADORES DE LA 7ª EDICIÓN 16ª actualización (agosto de 2019)	CARTSERV-ED07-IND-INRE16 27/09/2019 Página 5ª de 7	
--	---	---	---

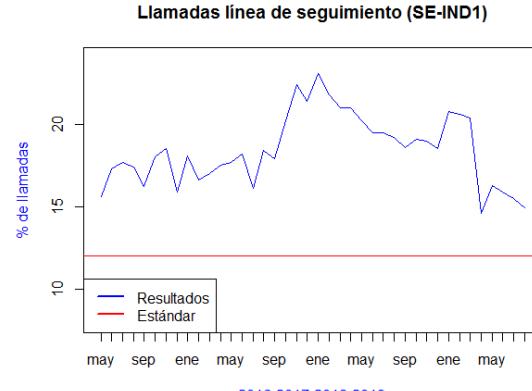
Compromiso 4.1.- Trasmitir la información sobre la situación a los organismos o servicios de emergencia integrados en la sala de coordinación del 1-1-2 en un tiempo medio inferior a 100 segundos.

Indicador 4.1.- Tiempo de gestión de llamada procedente				
Act	Mes	Estándar	Valor	Gráfica
1	Mayo 2018	< 100 seg.	91 seg.	
2	Junio 2018	< 100 seg.	101 seg.	
3	Julio 2018	< 100 seg.	108 seg.	
4	Agosto 2018	< 100 seg.	105 seg.	
5	Septiembre 2018	< 100 seg.	98 seg.	
6	Octubre 2018	< 100 seg.	97 seg.	
7	Noviembre 2018	< 100 seg.	97 seg.	
8	Diciembre 2018	< 100 seg.	96 seg.	
9	Enero 2019	< 100 seg.	93 seg.	
10	Febrero 2019	< 100 seg.	93 seg.	
11	Marzo 2019	< 100 seg.	97 seg.	
12	Abril 2019	< 100 seg.	103 seg.	
13	Mayo 2019	< 100 seg.	101 seg.	
14	Junio 2019	< 100 seg.	101 seg.	
15	Julio 2019	< 100 seg.	100 seg.	
16	Agosto 2019	< 100 seg.	96 seg.	



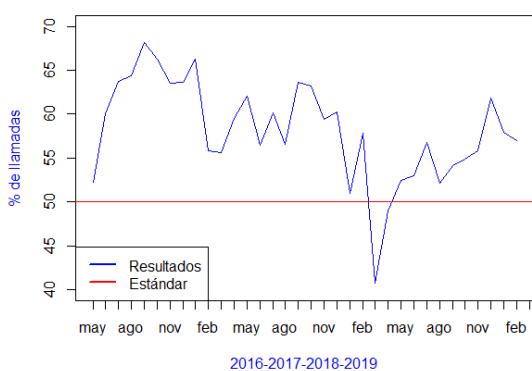
Compromiso 5.1.- Evidenciar el seguimiento de la actuación de los recursos en la resolución de una emergencia mediante la recepción de llamadas a través de las líneas de seguimiento del servicio 1-1-2.

Indicador 5.1.- Llamadas recibidas por línea de seguimiento				
Act	Mes	Estándar	Valor	Gráfica
1	Mayo 2018	> 12 %	20.2 %	
2	Junio 2018	> 12 %	19.5 %	
3	Julio 2018	> 12 %	19.5 %	
4	Agosto 2018	> 12 %	19.2 %	
5	Septiembre 2018	> 12 %	18.6 %	
6	Octubre 2018	> 12 %	19.1 %	
7	Noviembre 2018	> 12 %	19.0 %	
8	Diciembre 2018	> 12 %	18.5 %	
9	Enero 2019	> 12 %	20.8 %	
10	Febrero 2019	> 12 %	20.6 %	
11	Marzo 2019	> 12 %	20.4 %	
12	Abril 2019	> 12 %	14.6 %	
13	Mayo 2019	> 12 %	16.3 %	
14	Junio 2019	> 12 %	15.9 %	
15	Julio 2019	> 12 %	15.5 %	
16	Agosto 2019	> 12 %	14.9 %	



 Castilla-La Mancha	CARTA DE SERVICIOS		C astilla-La Mancha 112
INDICADORES DE LA 7ª EDICIÓN <i>16ª actualización (agosto de 2019)</i>		CARTSERV-ED07-IND-INRE16	
<i>27/09/2019</i>			
Página 6ª de 7			

Compromiso 5.2.- 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 2018	> 50 %	52.5 %	 <p style="text-align: center;">Protocolización ESR (PR-IND1)</p> <p style="text-align: center;">% de llamadas</p> <p style="text-align: center;">may ago nov feb may ago nov feb may ago nov feb</p> <p style="text-align: center;">2016-2017-2018-2019</p> <p style="text-align: center;">Resultados Estándar</p>
2	Junio 2018	> 50 %	53.0 %	
3	Julio 2018	> 50 %	56.8 %	
4	Agosto 2018	> 50 %	55.2 %	
5	Septiembre 2018	> 50 %	52.1 %	
6	Octubre 2018	> 50 %	54.1 %	
7	Noviembre 2018	> 50 %	54.9 %	
8	Diciembre 2018	> 50 %	55.8 %	
9	Enero 2019	> 50 %	61.8 %	
10	Febrero 2019	> 50 %	57.9 %	
11	Marzo 2019	> 50 %	57.0 %	

(*) La operativa para la obtención de la información referida a este compromiso ha cambiado tras la implantación de la nueva plataforma tecnológica en marzo de 2109. A partir de esta fecha, el elemento específico 'ficha de intervención' de la herramienta tecnológica ha dejado de existir, llevando a cabo la medida del seguimiento y coordinación en base a registros no comparables con los anteriores. Por este motivo no se presentan datos después de marzo. Los cambios pertinentes en esta situación serán llevados a cabo durante la renovación de la Carta en mayo de 2020.

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			
Actualización	Trimestre	Estándar	Valor
1	1º trimestre 2018 Semanas 49 (2017) a 13 de 2018)	> 7.5	9.4
2	2º trimestre 2018 Semanas 14 a 26 (2018)	> 7.5	9.2
3	3º trimestre 2018 Semanas 27 a 39 (2018)	> 7.5	8.9
4	4º trimestre 2018 Semanas 40 a 49 (2018)	> 7.5	9.3
5	1º trimestre 2019 Semanas 50 de 2018 a 4 de 2019	> 7.5	8.0
6	2º trimestre 2019 Semanas 5 a 17 de 2019	> 7.5	9.0

 Castilla-La Mancha	CARTA DE SERVICIOS		
INDICADORES DE LA 7ª EDICIÓN <i>16ª actualización (agosto de 2019)</i>		CARTSERV-ED07-IND-INRE16	
		27/09/2019	
		Página 7ª de 7	

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			
Actualización	Trimestre	Estándar	Valor
1	2º trimestre 2018	= 100 %	100 %
2	3º trimestre 2018	= 100 %	100 %
3	4º trimestre 2018	= 100 %	100 %
4	1º trimestre 2019	= 100 %	100 %
5	2º trimestre 2019	= 100 %	100 %

Compromiso 7.2.- Garantizar la puesta en marcha de una línea telefónica alternativa al número 1-1-2 destinada en exclusiva a ofrecer información a los ciudadanos sobre una emergencia extraordinaria en un tiempo no superior a 15 minutos desde que la autoridad competente comunica al 1-1-2 la necesidad de su activación y la información que debe ser transmitida.

Indicador 7.2.- Puesta en marcha de la línea telefónica especial de información al ciudadano			
Actualización	Trimestre	Estándar	Valor
1	2º trimestre 2018	≤ 15 minutos	Sin activación línea 900
2	3º trimestre 2018	≤ 15 minutos	Sin activación línea 900
3	4º trimestre 2018	≤ 15 minutos	Sin activación línea 900
4	1º trimestre 2019	≤ 15 minutos	Sin activación línea 900
5	2º trimestre 2019	≤ 15 minutos	Sin activación línea 900

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			
Actualización	Mes	Estándar	Valor
1	Mayo 2018	= 100 %	100 %
2	Junio 2018	= 100 %	100 %
3	Julio 2018	= 100 %	100 %
4	Agosto 2018	= 100 %	100 %
5	Septiembre 2018	= 100 %	100 %
6	Octubre 2018	= 100 %	100 %
7	Noviembre 2018	= 100 %	100 %
8	Diciembre 2018	= 100 %	100 %
9	Enero 2019	= 100 %	100 %
10	Febrero 2019	= 100 %	100 %
11	Marzo 2019	= 100 %	100 %
12	Abril 2019	= 100 %	100 %
13	Mayo 2019	= 100 %	100 %
14	Junio 2019	= 100 %	100 %
15	Julio 2019	= 100 %	100 %
16	Agosto 2019	= 100 %	100 %