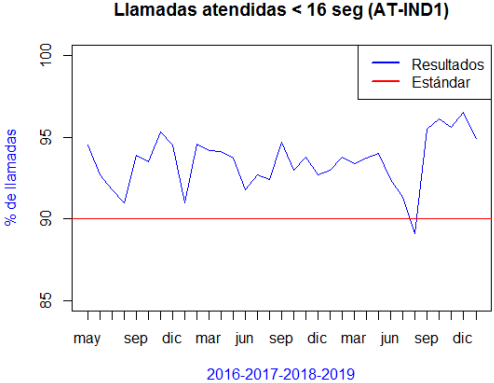
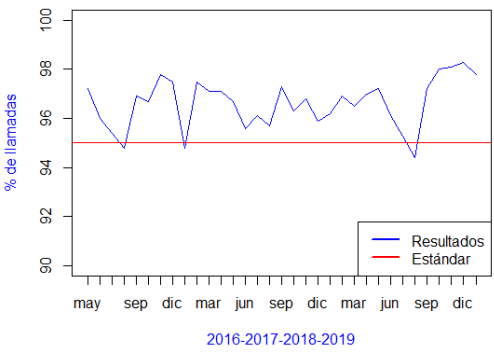




NOVENO INFORME DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES
7ª EDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS 112

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.

Indicador 1.1.- Llamadas atendidas antes de 16 segundos				
Act	Mes	Estándar	Valor	Gráfica
1	Mayo 2018	> 90%	94.0%	
2	Junio 2018	> 90%	92.4%	
3	Julio 2018	> 90%	91.3%	
4	Agosto 2018	> 90%	89.1%	
5	Septiembre 2018	> 90%	95.5%	
6	Octubre 2018	> 90%	96.1%	
7	Noviembre 2018	> 90%	95.6%	
8	Diciembre 2018	> 90%	96.5%	
9	Enero 2019	> 90%	94.9%	

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 2018	> 95%	97.2%	
2	Junio 2018	> 95%	96.1%	
3	Julio 2018	> 95%	95.3%	
4	Agosto 2018	> 95%	94.4%	
5	Septiembre 2018	> 95%	97.2%	
6	Octubre 2018	> 95%	98.0%	
7	Noviembre 2018	> 95%	98.1%	
8	Diciembre 2018	> 95%	98.3%	
9	Enero 2019	> 95%	97.8%	

 Castilla-La Mancha	CARTA DE SERVICIOS		
	INDICADORES DE LA 7ª EDICIÓN 9ª actualización (enero de 2019)	CARTSERV-ED07-IND-INRE09	
		19/02/2019	
		Página 2ª de 6	

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%

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%

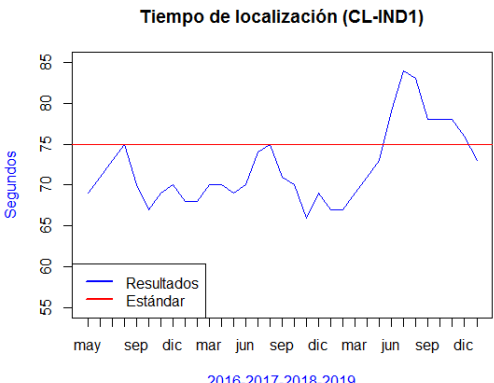
Compromiso 1.5.- Obtener una puntuación superior a 8,5 sobre 10 en la valoración de los usuarios sobre el trato ofrecido por el personal que atiende las llamadas realizadas al 1-1-2.

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

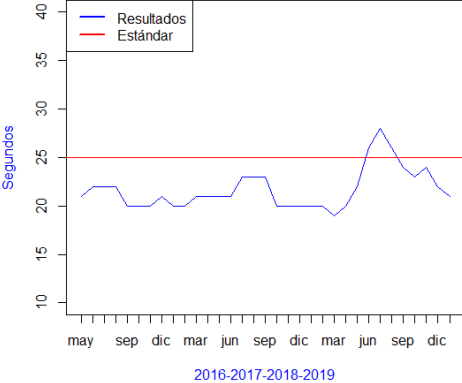
Compromiso 1.6.- Garantizar la correcta gestión de al menos el 95% de los incidentes generados a raíz de llamadas de urgencia o emergencia que se reciban en inglés, francés, alemán, portugués, italiano, rumano, árabe, búlgaro, ruso, polaco o chino mandarín.

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%

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 2018	< 75 seg.	73 seg.	 <p style="text-align: center;">Tiempo de localización (CL-IND1)</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.	

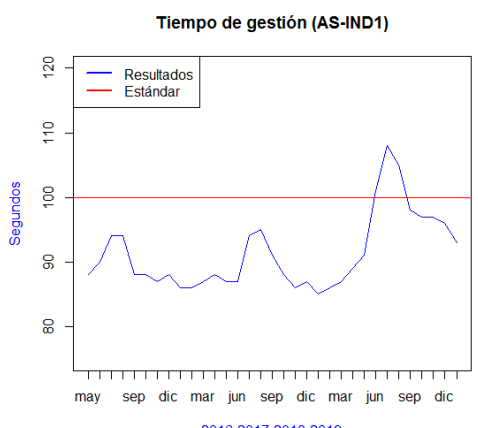
Compromiso 3.1.- Obtener los datos de clasificación de la emergencia en un tiempo medio inferior a 25 segundos.

Indicador 3.1.- Tiempo de clasificación de llamadas procedentes				
Act	Mes	Estándar	Valor	Gráfica
1	Mayo 2018	< 25 seg.	22 seg.	 <p style="text-align: center;">Tiempo de clasificación (CL-IND2)</p>
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.	

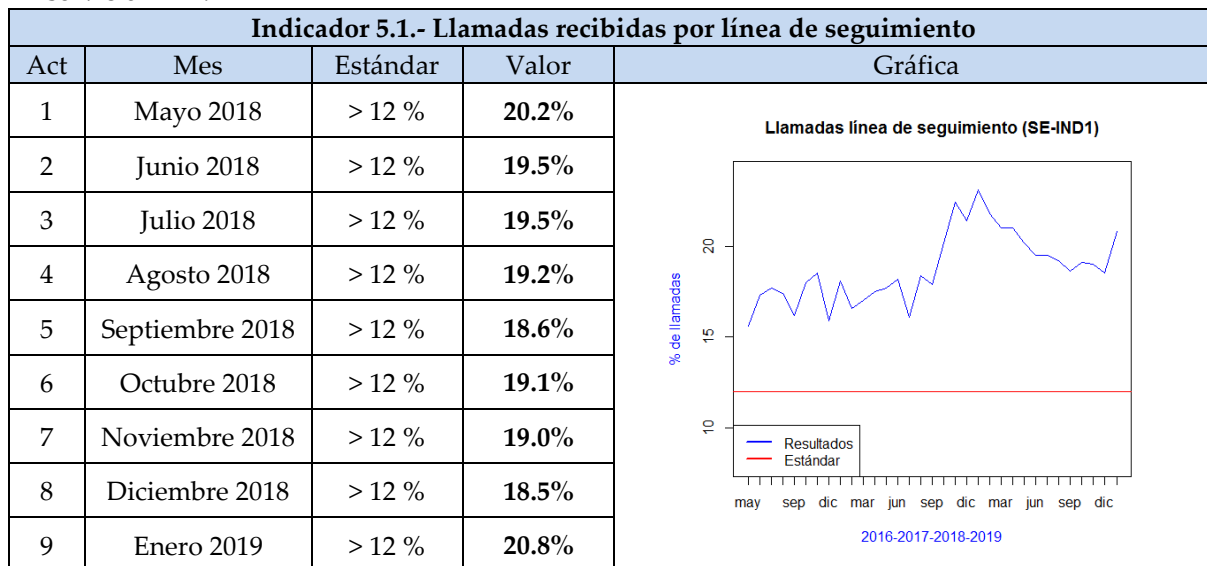
Compromiso 3.2.- Obtener una puntuación superior a 7.5 sobre 10 en la valoración de los usuarios sobre el grado en el que el personal que atiende las llamadas realizadas al 1-1-2 logran captar la información facilitada sobre la emergencia.

Indicador 3.2.- Valoración de la capacidad de obtención de información relevante			
Actualización	Trimestre	Estándar	Valor
1	1 ^{er} trimestre 2018 <i>Semanas 49 (2017) a 13 (2018)</i>	> 7.5	9.2
2	2 ^{or} trimestre 2018 <i>Semanas 14 a 26 (2018)</i>	> 7.5	8.9
3	3 ^{or} trimestre 2018 <i>Semanas 27 a 39 (2018)</i>	> 7.5	8.9
4	4 ^o trimestre 2018 <i>Semanas 40 a 49 (2018)</i>	> 7.5	9.0

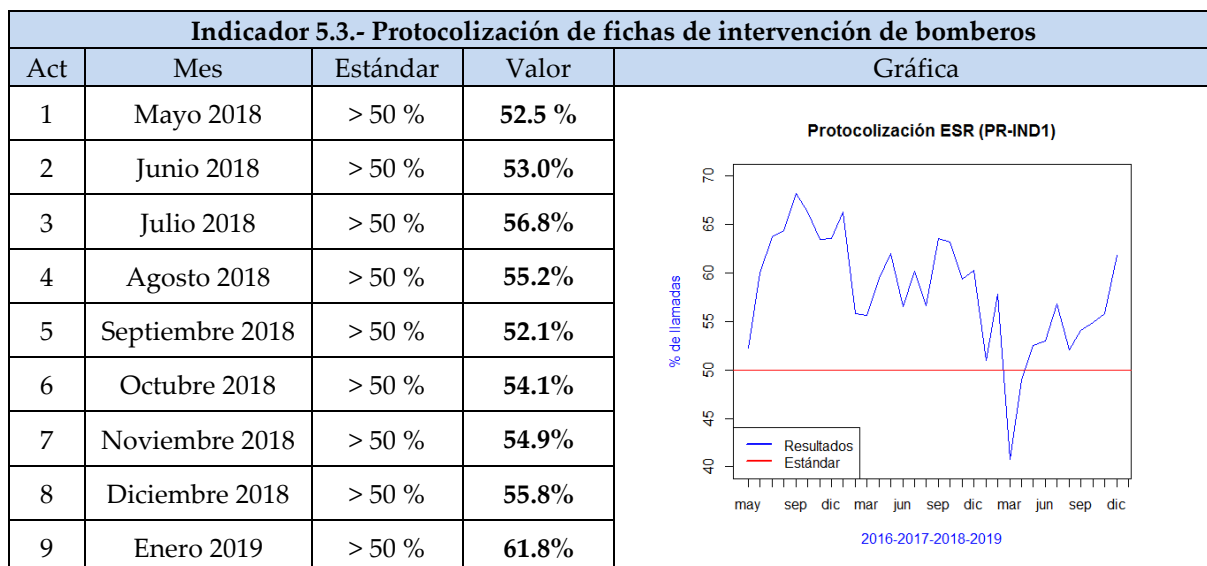
Compromiso 4.1.- Transmitir la información sobre la situación a los organismos o servicios de emergencia integrados en la sala de coordinación del 1-1-2 en un tiempo medio inferior a 100 segundos.



Indicador 4.1.- Tiempo de gestión de llamada procedente				
Act	Mes	Estándar	Valor	Gráfica
1	Mayo 2018	< 100 seg.	91 seg.	 <p style="text-align: center;">Tiempo de gestión (AS-IND1)</p> <p style="text-align: center;">2016-2017-2018-2019</p>
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.	

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.



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.



 Castilla-La Mancha	CARTA DE SERVICIOS		
	INDICADORES DE LA 7ª EDICIÓN 9ª actualización (enero de 2019)	CARTSERV-ED07-IND-INRE09	
		19/02/2019	
		Página 6ª de 6	

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	1 ^{er} trimestre 2018 <i>Semanas 49 (2017) a 13 (2018)</i>	> 7.5	9.4
2	2º trimestre 2018 <i>Semanas 14 a 26 (2018)</i>	> 7.5	9.2
3	3º trimestre 2018 <i>Semanas 37 a 39 (2018)</i>	> 7.5	8.9
4	4º trimestre 2018 <i>Semanas 40 a 49 (2018)</i>	> 7.5	9.3

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%

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

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%